



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

ANAISE DE SANTANA SANTOS

INCLUSÃO SOCIODIGITAL E A BIBLIOTECA PÚBLICA:
novos paradigmas na chamada sociedade da informação.

**São Cristóvão
2016**

ANAISE DE SANTANA SANTOS

INCLUSÃO SOCIODIGITAL E A BIBLIOTECA PÚBLICA:
novos paradigmas na chamada sociedade da informação.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal
de Sergipe para obtenção do grau de
bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

Orientadora: Profa. Dra. Barbara Coelho
Neves

São Cristóvão

2016

Ficha catalográfica desenvolvida pelo autor

S237i	<p>Santos, Anaise de Santana</p> <p>Inclusão sociodigital e a biblioteca pública : novos paradigmas na chamada sociedade da informação / Anaise de Santana Santos ; orientadora Dra. Bárbara Coelho Neves. - São Cristóvão, 2016. 70 f.: il.</p> <p>Monografia (graduação em Biblioteconomia e Documentação) - Universidade Federal de Sergipe, 2016.</p> <p>1. Tecnologia. 2. Inclusão digital. 3. Biblioteca pública. 4. Inclusão social. 5. Sociedade da informação. I. Neves, Bárbara Coelho. III. Título.</p> <p>CDU: 004 CDD: 600</p>
-------	---

INCLUSÃO SOCIODIGITAL E A BIBLIOTECA PÚBLICA: novos paradigmas na chamada sociedade da informação

ANAISE DE SANTANA SANTOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Nota: _____

Data de apresentação: _____

Aprovado (a) pela banca examinadora:
sem correções ()
com correções ()

Prof. Dra. Bárbara Coelho Neves
(Orientador)

Prof. Dra. Janaína Fialho
(Membro convidado - Interno)

Prof. Dra. Valéria Aparecida Bari
(Membro convidado – Interno)

Ao meu marido João Rogério, pelo apoio e companheirismo a mim dedicados.

Ao meu pai José Adailton, por sempre compreender a minha busca pelo
melhor caminho.

AGRADECIMENTOS

À Bárbara Coelho Neves, minha orientadora, pela paciência, parceria, comprometimento e cuidado com que conduziu o desenvolvimento desse projeto.

Aos integrantes do Laboratório de Tecnologias Informacionais (LTI), pelo acolhimento, durante o tempo em que integrei o grupo.

À Cristiane Batista por se dispor a revisar esse projeto, dedicando tempo e conhecimento no auxílio a essa pesquisa.

Às parcerias de orientação em conjunto pelo convívio e ajuda mútua.

A todos os professores do departamento de Ciência da Informação (DCI), por contribuírem para o meu crescimento pessoal e intelectual.

A todas as pessoas com as quais tive contato nesse tempo de graduação, colegas e professores que contribuíram direta ou indiretamente para que eu chegasse até aqui.

À minha família, pois considero um privilégio fazer parte de uma.

A Deus pelo dom da vida, pela a força e coragem de recomeçar.

RESUMO

O desenvolvimento crescente de novas tecnologias é um fator que vem determinando sérias reflexões acerca do papel da biblioteca pública na chamada sociedade da informação. As unidades públicas, são veículos de informação que refletem a questão inclusiva, são instituições mantidas pela sociedade que prezam pela educação e cidadania de todo e qualquer indivíduo. Com o advento das tecnologias, essas instituições precisam garantir aos cidadãos o direito de acesso e desenvolvimento de competências que assegurem sua participação efetiva em uma sociedade altamente tecnológica e competitiva. Neste sentido a problematização desse projeto se pautou na análise da situação das Bibliotecas Públicas em Aracaju, capital do estado de Sergipe, e nas ações de inclusão digital que estão sendo desenvolvidas para acompanhar transformações sociais fomentadas pela difusão tecnológica. O objetivo geral se deu em torno da análise das práticas desenvolvidas pelas bibliotecas públicas de Aracaju no que concerne às ações inclusivas em ambientes digitais. Para o alcance do principal objetivo foram desenvolvidas ações específicas tais como a realização do mapeamento das bibliotecas públicas que possuem ações de inclusão digital; a identificação das habilidades de inclusão digital e o relato das bibliotecas públicas de Aracaju com maior grau de inclusão digital segundo os modelos de acesso. Partindo dos objetivos anteriormente expostos a pesquisa se empenhou em fazer uma investigação pautada na literatura vigente da área, utilizando-a como base na análise dos dados coletados e no mapeamento das bibliotecas de Aracaju, analisando suas habilidades e potencialidades inclusivas também segundo a literatura, fazendo uso de equipamentos e recursos, que facilitem e amparem o desenvolvimento dessa pesquisa.

Palavras-chave: Tecnologia. Inclusão digital. Biblioteca pública. Inclusão social. Sociedade da informação.

ABSTRACT

The growing development of new technologies is a factor that has determined serious reflection about the role of the public library in the call the information society. Public units are vehicles of information that reflect the inclusive issue are institutions maintained by the company value the education and citizenship of any individual. With the advent of technology, these institutions need to guarantee citizens the right to access and skills development to ensure their effective participation in a highly technological and competitive society. In this sense the questioning of this project was based on the analysis of the situation of public libraries in Aracaju, capital of Sergipe state, and the digital inclusion initiatives that are being developed to monitor social changes promoted by the technological diffusion. The overall objective revolved around the analysis of practices developed by public libraries in Aracaju with respect to inclusive actions in digital environments. To reach the main objective specific actions have been developed such as the completion of the mapping of public libraries that hold digital inclusion actions; the identification of digital inclusion skills and reporting of public libraries in Aracaju with the highest level of digital inclusion second access models. Based on the objectives outlined above research we have endeavored to make an investigation guided by the current literature in the field, using it as the basis of data analysis and mapping of Aracaju libraries, analyzing their skills and inclusive potential also according to the literature, making use of equipment and resources that facilitate and amparem the development of this research.

Keywords: Technology. Digital inclusion. Public Library. Social inclusion. Information society.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Domicílios particulares permanentes, por existência de utilização da Internet no domicílio, segundo a situação do domicílio e as Grandes Regiões (2013)	26
Tabela 2	Ranking IDHM Unidades da Federação (2010)	28
Tabela 3	Questionários e entrevistas distribuídos por Instituição	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Políticas públicas voltadas para inclusão digital na Educação	22
Quadro 2	Modelo de inclusão digital e informacional orientado à Saúde –IDEAS	42
Quadro 3	Bibliotecas com maior nível de inclusão digital de Aracaju	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Utilização da internet no domicílio por região	29
Gráfico 2	Ranking IDHM unidade da federação (2010)	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Placa que anuncia o programa de Inclusão Digital	52
Figura 2	Telecentro comunitário Clodomir Silva	52
Figura 3	Telecentro comunitário Clodomir Silva	52
Figura 4	Placa que anuncia o programa de Inclusão Digital Ivone de Menezes	55
Figura 5	Telecentro da biblioteca Ivone de Menezes	56
Figura 6	Sala de informática antes da inauguração	58
Figura 7	Sala de informática após a inauguração	59
Figura 8	Placa indicadora da biblioteca Mário Cabral	61
Figura 9	Computadores da Mário Cabral	61

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Justificativa	13
1.2	Problema, pergunta, questões de pesquisa e objetivos de pesquisa	14
1.2.1	Problema	15
1.2.2	Questões de pesquisa	15
1.2.3	Pergunta Principal da Investigação	16
1.2.4	Objetivo	16
2	REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1	Exclusão e inclusão social	18
2.1.1	Exclusão e inclusão sociodigital no contexto da sociedade brasileira	20
2.2	Sociedade da informação e inclusão digital: novas demandas	25
2.3	Bibliotecas públicas	32
2.3.1	Biblioteca pública como meio de inclusão digital	34
2.4	Mediação para inclusão digital	35
3	METODOLOGIA	38
3.1	Tipo de estudo	38
3.2	Definição do instrumento de pesquisa	40
3.2.1	Questionário aos usuários	41
3.2.2	Entrevista aos gestores e servidores	43
3.3	Sujeitos da pesquisa, universo e amostra.	43
3.4	Etapas da pesquisa	44
3.5	Coleta de dados: aplicação dos questionários e entrevistas	45

3.5.1	Tabulação de dados: Mapeamento, Identificação de Habilidades Inclusivas e Projeção das Bibliotecas com Maior grau de Inclusão	47
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	49
4.1	Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Clodomir Silva	49
4.2	Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Ivone de Menezes	53
4.3	Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Epifânio Dória	56
4.4	Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da biblioteca pública Mário Cabral	59
4.5	Síntese e análise geral dos resultados obtido	62
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIA	66
	APÊNDICE	70

1 INTRODUÇÃO

Em uma sociedade em que a informação flui com muita velocidade, é fato que toda essa evolução influencia no cotidiano dos indivíduos. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) transformou a realidade contemporânea em um ambiente altamente dinâmico e competitivo: indústria, economia, ciência, cultura e educação, são exemplos de alguns setores que angariaram grandes avanços.

Entre avanços e benefícios, tem sido possível observar situações sociais bastantes ambíguas provenientes do advento das TIC. De um lado pode-se observar grupos que transcendem as limitações do mundo real, e seguem formando redes que reproduzem dados e disseminam informação de maneira tão veloz, que desafia a capacidade de assimilação e interpretação de outros grupos e indivíduos. Por outro lado pode-se ver a marginalização de grupos sociais vulneráveis em relação ao uso das TIC, situação que desequilibra ainda mais a balança social, especialmente quando se fala da sociedade brasileira, que tem sua estrutura social pautada na exclusão, desigualdade e negligência dos direitos básicos dos indivíduos menos esclarecidos. Veras (2001) afirma que:

O tema da exclusão social não é novo no Brasil. Embora se possa falar hoje da "nova pobreza", de novos processos sociais contemporâneos e se faça sentir entre nós a influência dos debates europeu e americano sobre o assunto, nossa história traz capítulos frequentes de dominação de vastos segmentos populacionais sem cidadania. (VERAS, 2001, p.27).

A convivência em sociedade não se apresenta estaticamente, é influenciável, se transforma e se adapta. Partindo desse princípio pode-se perceber que o uso das TIC é algo que pode modificar o status social de um indivíduo, ou grupo de indivíduos. Sendo assim, a inclusão sociodigital surge na sociedade contemporânea como um direito humano.

[...] quem está excluído dos avanços tecnológicos desfrutados pela maioria da população, sofre de alguma maneira violação dos seus direitos ao não desfrutar de um nível de vida "adequado" (artigo 25 da Declaração Universal de Direitos Humanos), ao menos no sentido de sofrer exclusão se não tem acesso à informação e a cultura, que inevitavelmente passa pelo uso das tecnologias de informação e comunicação FLORES (2000 apud LÓPEZ; SAMEK, 2011, p. 22/23).

A discussão em torno das transformações sociais provocadas pelas TIC está cada vez mais evidente. Apesar de sermos tecnologicamente dependentes e de esse processo certamente ser um caminho sem volta, o futuro incerto proposto pelo desenvolvimento de toda essa tecnologia causa inquietações em relação ao futuro, e instabiliza as perspectivas do indivíduo perante a sociedade.

Partindo dessas questões o presente trabalho foi estruturado da seguinte maneira: a **introdução** faz um apanhado geral em torno do objeto de pesquisa, a **justificativa** traz apontamentos e esclarece as razões pelas quais esse estudo optou por explorar o tema. Como **problema** apresenta-se uma análise da situação das Bibliotecas Públicas em Aracaju-Se, e as ações de inclusão digital que podem ser desenvolvidas para acompanhar transformações sociais fomentadas pela difusão tecnológica.

Dando seguimento é apresentado o objetivo geral, que visa analisar as práticas das Bibliotecas Públicas de Aracaju no desenvolvimento de ações inclusivas em ambientes digitais. Nessa seção também serão apresentados os objetivos específicos, que pretendem mapear as bibliotecas públicas que possuem ações de inclusão digital; identificar as habilidades de inclusão digital; e relatar sobre as bibliotecas públicas de Aracaju com maior grau de inclusão digital, segundo os modelos de acesso. **A revisão de literatura** visa contextualizar o tema de acordo com a literatura, embasando as discussões em torno do tema pesquisado.

A seção subsequente apresenta a **metodologia de pesquisa** delineando o tipo de estudo, instrumentos de pesquisa, tipologia da amostra e etapas de pesquisa. Em seguida, apresenta-se a seção que elucida os objetivos desta pesquisa, apresentando na forma de resultados, a **tabulação dos dados**, a **análise discussão** e síntese dos resultados. Por fim, a última seção apresenta as considerações finais destacam os principais achados, síntese e delimitações deste estudo, e apontam questionamentos para futuras pesquisas.

1.1 Justificativa

O desenvolvimento das TIC ocasionou diversas mudanças no âmbito de quadros sociais, culturais, políticos e econômicos, proporcionando acesso rápido e preciso à informação, diminuindo as distâncias, auxiliando nas tomadas de decisão, otimizando o tempo e diminuindo custos.

Todas essas facilidades originadas tornaram-se indispensáveis ao mundo contemporâneo, integrando a chamada sociedade da informação e contribuindo para a emergência de um contexto no qual passou a vislumbrar-se um panorama completamente novo, de novas demandas sociais.

A sociedade brasileira é historicamente marcada por grandes desigualdades sociais. Segundo o censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010), a taxa de analfabetismo no Brasil de pessoas com 15 anos ou mais anos é (9,6%), entre a população branca (5,9%), entre os negros é ainda maior (14,4%), e segundo a mesma fonte, ao menos uma proporção (60,5%) de domicílios tem alguma restrição de acesso à educação, proteção social ou serviços básicos domiciliares. Nesse contexto, surge uma nova necessidade humana; a inclusão sociodigital.

Para a sociedade da informação se estabelecer de fato, é inevitável passar pelo desenvolvimento das tecnologias vigentes, garantido aos atores que fazem parte desta um acesso igualitário. Porém, as TIC por si não promovem transformações sociais, é preciso desenvolver nas pessoas competência informacional, para que o uso dessas tecnologias seja útil e transformador. De fato, esse grande desenvolvimento tecnológico deixa lacunas sociais, Garcia-Moreno (2011) relata que:

[...] as dificuldades de acesso à infraestrutura e a falta de recursos econômicos deixam uma parte importante da população [...] com pouca ou nenhuma chance de interferir na sociedade da informação [...] (GARCIA- MORENO, 2011, p.40).

Uma parcela muito grande da população brasileira sofre com o abandono e falta de acesso a serviços básicos. A biblioteca pública sempre foi um espaço de democratização da informação e sempre se apropriou das tecnologias disponíveis para fazê-la. Portanto, para continuar a exercer um papel inclusivo, essas

instituições precisam transcender suas limitações tecnológicas, a fim de se tornarem um espaço democrático no exercício da cidadania.

O ingresso no curso de Biblioteconomia e Documentação fez com que essa pesquisadora, tivesse contato com uma gama de possibilidades na área informacional, porém, foi nas aulas do componente curricular **Tecnologia de Informação e Comunicação aplicada à Biblioteconomia (TIC1) e (TIC2)** que se manifestou o desejo de realizar pesquisas na vertente tecnológica desse campo do saber.

No estudo da Biblioteconomia, em sua essência, foi possível perceber essa pesquisadora percebeu que o desenvolvimento da área informacional está diretamente ligado à evolução tecnológica, nesse momento, houve o entendimento da importância da tecnologia de informação e seu cunho social e humanístico, amadurecendo a ideia inicial de escrever sobre tecnologia informacional.

Pesquisar sobre inclusão sociodigital e a biblioteca pública reafirma o compromisso entre a Biblioteconomia e a sociedade, podendo ter uma potencial contribuição tanto para ciência, quanto para a sociedade como um todo.

1.2 Problema, pergunta, questões de pesquisa e objetivos de pesquisa

Nesta seção, serão apresentados o problema, a pergunta, as questões e os objetivos da pesquisa. O problema contém apontamentos que esclarecem as inquietações da pesquisa em relação ao tema proposto, delineando assim, a problematização do estudo.

Os tópicos seguintes são compostos, das questões de pesquisa e a pergunta principal de investigação, que foram desenvolvidas para dar sustentação à problemática do estudo, visando caracterizar as unidades de informação de Aracaju, com indagações acerca do tema em questão.

Quanto aos objetivos, estrutura-se a presente pesquisa com: o objetivo geral, que traça um panorama das pretensões desse estudo em torno do objeto de pesquisado, e os objetivos específicos que são especificações segmentadas do tema proposto, afim de melhor elucidar as metas pretendidas.

1. 2.1 Problema

A velocidade em que acontece o desenvolvimento de novas tecnologias é diferente da velocidade em que a sociedade consegue absorvê-lo, as instituições que trabalham com informação possuem um compromisso social, elas nascem para atender as demandas sociais, e a inclusão sociodigital surge na contemporaneidade como um direito humano (THOMPSON, 1977 apud CEVERÒ; GONZÁLEZ, 2011, p.57).

No contexto atual há um descompasso entre o que a biblioteca pública tem a oferecer, e a necessidade de seus usuários. Essa pesquisa, em síntese, terá como base de análise a situação atual das Bibliotecas Públicas em Aracaju, e as ações de inclusão digital que podem ser desenvolvidas para acompanhar transformações sociais fomentadas pela difusão tecnológica.

1.2.2 Questões de pesquisa

As questões foram desenvolvidas para embasar o problema da pesquisa, apontando as vertentes que foram analisadas no objeto de estudo. O presente trabalho fez reflexões sobre as nuances de todos esses apontamentos para a fundamentação da pesquisa, considerando os seguintes questionamentos:

- Quais são as dificuldades para desenvolvimento do processo de informação sociodigital na biblioteca pública?
- Quem são os usuários das bibliotecas públicas de Aracaju?
- Existem políticas públicas de informação voltadas para o desenvolvimento de ações alternativas para inclusão sociodigital no âmbito das bibliotecas públicas de Aracaju?

Desse modo, estes questionamentos funcionam neste projeto como condutores da questão principal de pesquisa.

1.2.3 Pergunta Principal da Investigação

A pergunta principal da pesquisa denota uma análise geral que esta investigação propôs fazer para complementar o entendimento acerca do objeto de estudo.

As bibliotecas públicas de Aracaju estão preparadas para atender uma demanda social tão eminente como a inclusão sócio-digital?

Para que sejam sanados todos os questionamentos em torno do objeto de estudo, formulou-se objetivos, expostos na seção subsequente, que pretendem nortear esse estudo, expressando as metas pretendidas por essa pesquisa.

1.2.4 Objetivos

No presente trabalho pretendeu-se expor uma análise generalizada das bibliotecas públicas de Aracaju, para com isso obter como resultado o grau de desenvolvimento de inclusão digital nessas instituições. Como meio para o incremento dessa pesquisa foram apresentados os objetivos a seguir:

Desse modo, o objetivo geral visou;

- Analisar as práticas das Bibliotecas Públicas de Aracaju no desenvolvimento de ações inclusivas em ambientes digitais.

Para viabilizar o objetivo geral deste estudo, foram desenhados os objetivos específicos a seguir:

- Mapear as bibliotecas públicas que possuem ações de inclusão sociodigital;
- Identificar as habilidades de inclusão sociodigital;
- Relatar as bibliotecas públicas de Aracaju com maior grau de inclusão sociodigital, segundo os modelos de acesso;

Dando seguimento ao desenho deste trabalho, a seção a seguir apresenta a revisão de literatura.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O tema biblioteca pública e inclusão digital tem sido motivo de reflexões na sociedade contemporânea, que com advento contínuo de novas tecnologias, é constantemente modificada, desencadeando um processo de exclusão que vem se tornando decisivo para a manutenção de papéis sociais daqueles que estão à margem do uso das TIC.

Tendo em vista que apenas o acesso às TIC não proporciona inclusão digital, Warschauer (2006) afirma que:

[...] exclusão digital caracteriza-se não apenas pelo acesso físico a computadores e a conectividade, mas também os recursos adicionais que permitem que as pessoas utilizem a tecnologia de modo satisfatório (WARSCHAUER 2006, p. 21).

Com isso, percebe-se que na atualidade tão importante quanto a automação das bibliotecas é levar em consideração os aspectos sociais e humanísticos da face tecnológica, é investir no material humano para que haja um efetivo desenvolvimento social, econômico e educacional. Segundo Neves (2010):

Associar letramento à utilização da internet é o que proporciona recuperar informação relevante nos grandes sistemas (bancos e base de dados), já que é por meio da estratégia de busca que se recupera informação de qualidade e com a pertinência individual, que cada pessoa demanda para produzir o conhecimento (NEVES, 2010, p. 19).

É importante ter consciência de que dispor apenas de equipamentos e recursos para a utilização das TIC não se configura como uma prática de inclusão sociodigital, que possa garantir ao indivíduo uma perspectiva emancipatória. Desse modo, a inclusão digital é o domínio das técnicas de usos das TIC, o desenvolvimento de competências e educação informacional.

A inclusão digital é um assunto bastante amplo e engloba algumas outras áreas relacionadas, que influenciam diretamente no desenvolvimento desse movimento social, por isso, se faz necessário passar por temas correlatos para o pleno entendimento dos conceitos, causas e consequências que afetam o desenvolvimento social dos indivíduos.

A revisão literária se faz necessária para contextualização dos elementos que permeiam o tema proposto, a fim de situar o leitor entre as nuances multidisciplinares que compõem o tema. Nesse estudo, a revisão da literatura teve os seguintes apontamentos centrais: exclusão e inclusão social, exclusão e inclusão sociodigital no contexto da sociedade brasileira, sociedade da informação e inclusão digital: novas demandas, biblioteca pública, biblioteca pública como meio de inclusão digital e mediação para inclusão digital.

2.1 Exclusão e inclusão social

A exclusão e a inclusão social são termos interdependentes, ambos são fenômenos sociais que por muito tempo foram ligados somente às questões econômicas em face do capitalismo, e de vulnerabilidade do indivíduo na sociedade. Como aponta Demo (2002):

A exclusão não se esgota no afastamento do mercado de trabalho, mas ganha significação tanto mais drástica no processo de destruição de valores integrativos tradicionais, atingindo patamares de precariedade marcada pela não pertença e impotência (DEMO, 2002, p. 21).

O sentimento de pertencimento é essencial para o desenvolvimento dos atores sociais, é uma necessidade humana estar socialmente integrado e se reconhecer em uma determinada cultura, isso determina sua identidade e lhe garante representatividade. Faleiros (2006) conceitua exclusão social como:

[...] um processo dialético e histórico, decorrente da exploração e da dominação, com vantagens para uns e desvantagens para outros, estruturante da vida das pessoas e coletividades, diversificada, relacional, multidimensional, e com impactos de disparidade, desigualdade, distanciamento, inferiorização, perda de laços sociais, políticos e familiares, com desqualificação, sofrimento, inacessibilidade a serviços, insustentabilidade e insegurança quanto ao futuro, carência e carenciamentos quanto às necessidades, com invisibilidade social, configurando um distanciamento da vida digna, da identidade desejada e da justiça (FALEIROS, 2006, p.4).

Por ser um tema muito difundido na mídia, e nos projetos de campanhas políticas, os termos exclusão e inclusão tornaram-se bastante familiares, e são constantemente utilizados em diversos setores da estrutura social, a exemplo da saúde, educação, política, economia, cultura, entre outros. Sobre exclusão social Wanderley (2001) diz que:

[...] não é apenas um fenômeno social que atinge os países pobres. Ao contrário, ela sinaliza o destino excludente de parcelas majoritárias da população mundial, seja pelas restrições impostas pelas transformações do mundo do trabalho, seja por situações decorrentes transformações de modelos e estruturas econômicas que geram desigualdades absurdas de qualidade de vida (WANDERLEY, 2001, p. 17)

Com base no exposto, pode-se perceber que esse fenômeno social, abrange situações inerentes a qualquer tipo de sociedade, manifestando-se nas diferenças étnico-culturais, nas transformações sociais, econômicas ou de outra natureza, nas diferenças religiosas, nos desastres naturais, nas deficiências físicas ou mentais.

Sendo assim, inclusão social não é a negação da diferença, ou imposição do convívio. Praticar inclusão é garantir direitos civis, autonomia, representatividade, participação e valorização. Conforme BARI (2010):

[...] a inclusão não é simplesmente a “assimilação” da minoria excluída pelos cidadãos constituídos, ignorando ou forçando o desaparecimento a “diferença”. Inclusão, enquanto conceito social significa garantir os direitos de participação de toda humanidade, contemplando inclusive o seu inerente direito às diferenças individuais e grupais. (BARI, 2010, p. 347).

O desenvolvimento tecnológico deu voz a vários grupos sociais proporcionando maior visibilidade à suas causas, porém, em meio a tanta tecnologia, surge a exclusão na sociedade contemporânea. WANDERLEY (2001, p. 24) argumenta que “parece, assim, não haver dúvida de que a exclusão pode ser tomada em nossas sociedades contemporâneas como uma nova manifestação da questão social”.

Na década 1990 o desenvolvimento tecnológico auferiu uma força maior, gerando grandes avanços nas questões de inclusão, de interatividade e de comunicação. Pode-se identificar de maneira muito clara esse desenvolvimento

quando pensamos na difusão da informação; no processo de comunicação; produção de informações e intercâmbio cultural.

No Brasil, a pobreza e a exclusão caminham indissociáveis. O desenvolvimento social brasileiro se pautou na exclusão e concentração de renda. A política de dominação foi implantada no país desde os primórdios: da “domesticação” dos índios e escravidão à ditadura e cultura paternalista. Wanderley (2001) ressalta sobre a exclusão no Brasil:

A perspectiva de trabalho de combate à exclusão tem, ainda, que prover níveis de proteção que garantam o exercício da cidadania, possibilitando a autonomia da vida dos cidadãos. Neste sentido, romper a relação de subordinação, a discriminação e a subalternidade, brutais em nosso país, é um dos muitos desafios colocados (WANDERLEY, 2001, p.25/26).

Contudo sociedades de bases na democracia, com ideologias de justiça e igualdade, toleram com muita facilidade a discriminação, a desqualificação, o comportamento hostil e agressivo que agentes sociais expressam por determinados grupos considerados mais frágeis e desfavorecidos. Wanderley (2001) argumenta que a exclusão e inclusão, fazem parte de um processo social, e seria resultado de transformações sofridas pela sociedade. No Brasil temos alguns acontecimentos, recentes, que ilustram a maneira como se desencadeia o processo de exclusão e inclusão na sociedade contemporânea, a saber: a discussão acerca da redução da maior idade penal, divisão política e regional causada pela eleição presidencial de 2014, a discriminação racial, devastadora, gritada nas redes sociais, a implantação das cotas em universidades e para concursos públicos.

2.1.1 Exclusão e inclusão sociodigital no contexto da sociedade brasileira

O desenvolvimento da sociedade brasileira pautou-se na negligência dos direitos de vários segmentos populacionais, na exploração e perseguição de classes desprovidas de conhecimento e de direitos. A concentração de renda em benefício de uma minoria privilegiada é uma política adotada desde os tempos do

Brasil colônia e consolidada através dos tempos, de modo que, essa conduta já é algo que faz parte da cultura brasileira. Segundo Veras (2001):

Desde os tempos coloniais, portanto, ao Brasil do Império, ao das Repúblicas - velha, nova e contemporânea - e agravado durante a ditadura militar, processos sociais excludentes estão presentes em nossa história (VERAS, 2001, p.27).

Embora nos últimos anos o Brasil apresente algum avanço no que se trata de políticas de inclusão, é necessário ainda, percorrer um longo caminho para que haja uma mudança relevante no que tange ao social. Recentemente foram implantados no país, programas de inclusão social, a exemplo, do bolsa família e o sistema de cotas. Dentre outros. Especificamente na área da Educação, se tem o Programa Universidade Para Todos (Prouni). O Prouni é um programa do governo federal criado em 2004, que visa promover acesso ao nível superior de ensino para estudantes de escolas públicas com renda a mínima de um salário mínimo e meio por pessoa da família (MEC).

Visto isso, ressalta-se que o papel da educação é imprescindível para o combate à exclusão em qualquer nível e de qualquer natureza, podendo-se dizer que o fator educacional é o ponto de partida para o estabelecimento de uma medida inclusiva. Silva e et al.(2005) comentam sobre inclusão digital e educação:

Então, para haver inclusão digital, é necessária a capacitação no acesso à informação na Internet, o que, conforme já se observou, é denominado, pelos programas governamentais, alfabetização digital. Essa expressão, que encerra o conceito certo, suscita, no entanto, controvérsias em um paralelo com o conceito de alfabetização (SILVA; et al., 2005, p. 33).

Sendo assim, mais do que ter acesso a equipamentos tecnológicos e à internet, a sociedade contemporânea necessita de indivíduos capazes de assimilar uma grande quantidade de dados e informações. Espera-se que estes sujeitos possuam competências no manuseio das TIC, para que a apropriação dessas informações seja feita de forma crítica e inteligente.

Partindo das premissas expostas acima, apresenta-se a seguir um quadro que ilustra as políticas públicas governamentais para inclusão digital na área de educação no Brasil:

Quadro 1 - Políticas públicas voltadas para inclusão digital na Educação

POLÍTICA PÚBLICA	AÇÃO	MANTENEDOR/ ENVOLVIDOS	ANO DE CRIAÇÃO	LINHAS DE ATUAÇÃO	RESULTADOS
Projeto	Projeto brasileiro de informática na educação	MEC, da SEI, do CNPq, finep e Embratel	Pensado em 1981; criado em 198; oficial em 1984	Desenvolver discussões e fomentar ações para levar computadores às escolas públicas. Implementação de centros pilotos.	Em um período de cinco anos, produziu 4 teses de doutorado, 17 dissertações, 5 livros, 165 artigos, mais de 200 conferências e palestras, além de cursos de extensão, especialização e treinamento de professores.
Programa	Centros de Informática Educacional – CIEs	Articulação entre o MEC e as Secretarias estaduais de educação	1886 e 1987	Cursos de formação de professores	Atender mais 100 mil usuários. Criação de 2 projetos: CIEDs e Formar
Programa	Programa Nacional de Informática Educativa – PRONINFE	Secretaria Nacional de Educação Tecnológica/MEC Secretaria Especial de Informática (SEI) do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT)	1989	Incentivar a capacitação contínua e permanente de professores, técnicos e pesquisadores no domínio da tecnologia de informática educativa, em todos os níveis e modalidades de ensino	Definiu um modelo de organização e funcionamento para a capacitação das atividades em todas as áreas da educação nacional. Produção de sistemas do tipo ferramenta, e a aquisição de softwares educativos por parte dos órgãos públicos
Ação	Internet no Brasil	FAPESP/SP, UFRJ/RJ e LNCC/RJ – RNP	1988-1989	Ampliar a infraestrutura e a velocidade de transferência.	O desenvolvimento de novas gerações de rede e a criação do Comitê Gestor da Internet (CGI).
Programa	Programa Nacional de Informática na Educação – PROINFO	Secretaria de Educação à Distância (SEEDMEC) em parceria com governos estaduais e municipais, com patrocínio do BIRD	1997	Introduzir as TIC nas escolas públicas de ensino médio e fundamental.	Criação dos Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE) e dos Centros de Experimentação em Tecnologia Educacional (Cete). Capacitação de professores
Programa	Um Computador por Aluno (PROUCA) I e II	Presidência da República com o MEC (projeto inspirado no de Negroponte nos EUA)	2010	Promover a inclusão digital, pedagógica e social mediante a aquisição e a distribuição de computadores portáteis em escolas públicas, em escala piloto de teste e avaliação	Fornecimento de microcomputadores para todas as crianças das escolas participantes (preço R\$550,00); Banda larga e infraestrutura sem fio (teóricos). Capacitação de professores.

Fonte: Neves (2015).

Estes são programas realizados através de iniciativas governamentais, e foram desenvolvidos na área de Educação buscando promover inclusão digital nas escolas. Ao analisar os objetivos a que se propõe cada programa a autora sugere que o programa denominado “um computador por aluno” (PROUCA) seria o mais alinhado à proposta de inclusão digital. Neves (2015) ressalta que:

[...] Dentro da perspectiva do tema políticas públicas, os trabalhos situados nessa linha de pesquisa encontraram no PROUCA um potente leque de problemáticas para discussão, a exemplo de: Política pública de tecnologia para a educação; Políticas estratégicas de gestão e novas pedagogias; políticas públicas de governo voltadas para o uso do computador na educação (NEVES, 2015, p.97).

Este estudo tende a concordar com a autora, em termos de que o programa PROUCA apresenta elementos mais condizentes com a perspectiva de inclusão sociodigital, porém, o referido programa baseia-se quase que totalmente em medidas de acesso a computadores e internet, de modo que, essa pesquisa acredita que o acesso é apenas o processo inicial para o desenvolvimento de inclusão sociodigital, e que a capacitação e o desenvolvimento de competência informacional são fatores indispensáveis para promover verdadeiramente inclusão sociodigital.

A importância da inclusão digital vai para além do acesso e conectividade, pois proporciona ao indivíduo a inserção em uma sociedade que vem sendo cotidianamente modificada pelas tecnologias. Podemos então, observar claramente o viés social da inclusão digital, que ao convidar esses atores que estão à margem da sociedade a fazerem parte dela, reconstitui sua consciência enquanto cidadão, conferindo assim humanização à perspectiva de uma sociedade tecnológica e capitalista.

Após toda essa análise sobre inclusão sociodigital pode-se intuir que, ao adotar uma determinada política de combate à exclusão é importante identificar a origem do problema e realizar uma análise holística da situação.

Segundo Alvino-Borba e Mata-Lima (2011, p.227):

É importante prestar atenção às diferentes formas de exclusão social para, posteriormente, seguir com a aplicação de políticas públicas com maior nível de sucesso. É particularmente importante adotar-se uma abordagem adequada no âmbito da identificação do problema que viabilize uma investigação completa e detalhada (ALVINO-BORBA; MATA-LIMA, 2011, p.227)

Desse modo, pode-se dizer que a exclusão manifesta-se de diversas formas, por diferentes causas, e para que uma política de inclusão seja implantada de maneira satisfatória é preciso investigar a raiz do problema e todos os fatores que direta ou indiretamente influenciam para que a situação de excluído aconteça. Visto isso, podemos então afirmar que, a difusão tecnológica crescente juntamente com o desenvolvimento das TIC é uma questão social.

Nos anos 1990 o conceito de inclusão digital e sociedade da informação ganhou conotação política e tornou-se uma preocupação dos governos em âmbito nacional e internacional. Segundo Bonilla e Oliveira (2011).

O espaço político-ideológico das políticas de governo nacionais e internacionais para o desenvolvimento do que se convencionou denominar, portanto, “Sociedade da Informação” consolida-se na década de 90 do século passado. Na esteira desse movimento surgem os denominados “Programas para a Sociedade da Informação”, notadamente aqueles empreendidos pelos EUA, UE e Organismos Internacionais, entre os quais a União das Nações Unidas (ONU) e a União dos Estados Americanos (OEA) (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p.23).

O Brasil introduz a pauta de inclusão digital em sua política nos anos 2000 com o lançamento do livro verde sociedade da informação no Brasil, que explicava que as discussões em torno da “sociedade de informação” não era algo passageiro, mas sim, fruto de transformações sofridas pela sociedade que a impactavam em diversos seguimentos sociais, a exemplo: economia, cultura, comunicação. Se o conhecimento sempre esteve relacionado ao poder e ao domínio, pode-se dizer que é um fator crucial para o estabelecimento de novas desigualdades sociais ou um instrumento para superação das desigualdades já existentes (FALAVIGNA, 2011). Takahashi (2000) a proposta do livro Sociedade da Informação no Brasil: livro verde, explica que:

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento-chave nesse quadro (TAKAHASHI, 2000)

Posteriormente ao lançamento do Livro Verde, foram implementados no país programas que visavam à popularização do acesso à internet barateando computadores e equipamentos de acesso às redes.

2.2 Sociedade da informação e inclusão digital: novas demandas

A sociedade vem sendo modificada, há tempos, pelo desenvolvimento crescente de diversas tecnologias, baseado nisso podemos afirmar que a capacidade de desenvolvimento de uma sociedade está diretamente relacionada com o grau de informação e conhecimento que a permeia.

De acordo com FALAVIGNA (2011).

A inserção no processo global denominado sociedade do conhecimento, portanto, acaba sendo determinante para o local a ser ocupado no mercado de trabalho e para a oportunidades de geração de renda; para a educação e os desafios lançados pela educação formal e a distância, para a capacitação dos envolvidos e a autonomia da aprendizagem; para a produção de conteúdos na web e a consolidação de identidades culturais locais e nacionais; [...] para a reestruturação do estado e de suas relações com a cidadania; enfim, para a possibilidade de um processo de reconstrução democrática da sociedade (FALAVIGNA, 2001, p. 26).

As discussões sobre inclusão digital são latentes no âmbito nacional e internacional, apesar de maneiras diferentes de entender e tratar esse fenômeno, essas comunidades são unânimes em descrever a inclusão digital como um meio de inclusão social. Freire (2003) afirma:

[...] E embora essas tecnologias não representem uma solução mágica para o complexo problema da desigualdade, sem dúvida “constituem [atualmente] uma das condições fundamentais da integração da vida social”. Nesse sentido, as ações de inclusão digital devem ser consideradas relevantes no conjunto de políticas públicas de inclusão social (FREIRE, 2003, p. 190).

A evolução das TIC confere grande potencialização ao processo de difusão da informação e do conhecimento. A pesquisa nacional por amostra de domicílios-PNAD – apresenta uma tabela com dados dos domicílios brasileiros em que há utilização de internet por região:

Tabela- 1 Domicílios particulares permanentes, por existência de utilização da Internet no domicílio, segundo a situação do domicílio e as Grandes Regiões – 2013

Situação do domicílio e Grandes Regiões	Domicílios particulares permanentes					
	Valores absolutos (1000 domicílios)			Valores relativos (%)		
	Total	Existência de utilização da Internet no domicílio		Total	Existência de utilização da Internet no domicílio	
		Havia	Não havia		Havia	Não havia
Brasil	65 130	31 240	33 890	100,0	48,0	52,0
Norte	4 748	1 748	3 000	100,0	36,8	63,2
Nordeste	17 078	5 631	11 446	100,0	33,0	67,0
Sudeste	28 347	16 200	12 147	100,0	57,1	42,9
Sul	9 966	5 226	4 740	100,0	52,4	47,6
Centro-Oeste	4 991	2 435	2 557	100,0	48,8	51,2
Urbana	55 857	29 990	25 867	100,0	53,7	46,3
Norte	3 594	1 659	1 936	100,0	46,2	53,8
Nordeste	12 770	5 272	7 498	100,0	41,3	58,7
Sudeste	26 479	15 824	10 655	100,0	59,8	40,2
Sul	8 549	4 876	3 672	100,0	57,0	43,0
Centro-Oeste	4 464	2 358	2 106	100,0	52,8	47,2
Rural	9 273	1 250	8 023	100,0	13,5	86,5
Norte	1 154	89	1 064	100,0	7,7	92,3
Nordeste	4 308	359	3 948	100,0	8,3	91,7
Sudeste	1 868	376	1 492	100,0	20,1	79,9
Sul	1 417	349	1 068	100,0	24,6	75,4
Centro-Oeste	527	76	450	100,0	14,5	85,5

Fonte: IBGE(2013).

Nota: Adaptada da Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios.

A referida tabela do IBGE traz dados da utilização da internet no Brasil por domicílios segmentados por região. Ao fazer uma breve análise desses dados este estudo identificou uma infinidade de possibilidades para discutir a inclusão digital no Brasil, mas para tanto, essa pesquisa se aterá aos dados de uso da internet em domicílios no Brasil, em termos gerais, na área rural e urbana.

Em um total de 100% dos domicílios brasileiros, em apenas 48% deles há utilização de internet em termos gerais. Partindo para zona urbana, 53,7% dos domicílios apresentam utilização de internet, enquanto na zona rural apenas 13,5%. Nesse contexto podemos perceber que há uma discrepância de utilização da internet entre as zonas urbanas e rurais brasileiras, sabendo que, historicamente, nas regiões rurais o desenvolvimento populacional acontece de forma mais lenta em comparação com as regiões urbanas, pode-se concluir que o acesso e utilização da internet na atualidade influenciam diretamente no desenvolvimento da população seja rural ou urbana.

Sendo assim, para uma análise mais profunda do desenvolvimento humano em relação ao acesso e utilização da internet apresenta-se a seguir uma tabela que expressa o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IHDM)¹ brasileiro.

¹ O IHDM é uma medida composta de indicadores de três dimensões do desenvolvimento humano: longevidade, educação e renda.

Tabela 2- Ranking IDHM unidades da federação 2010

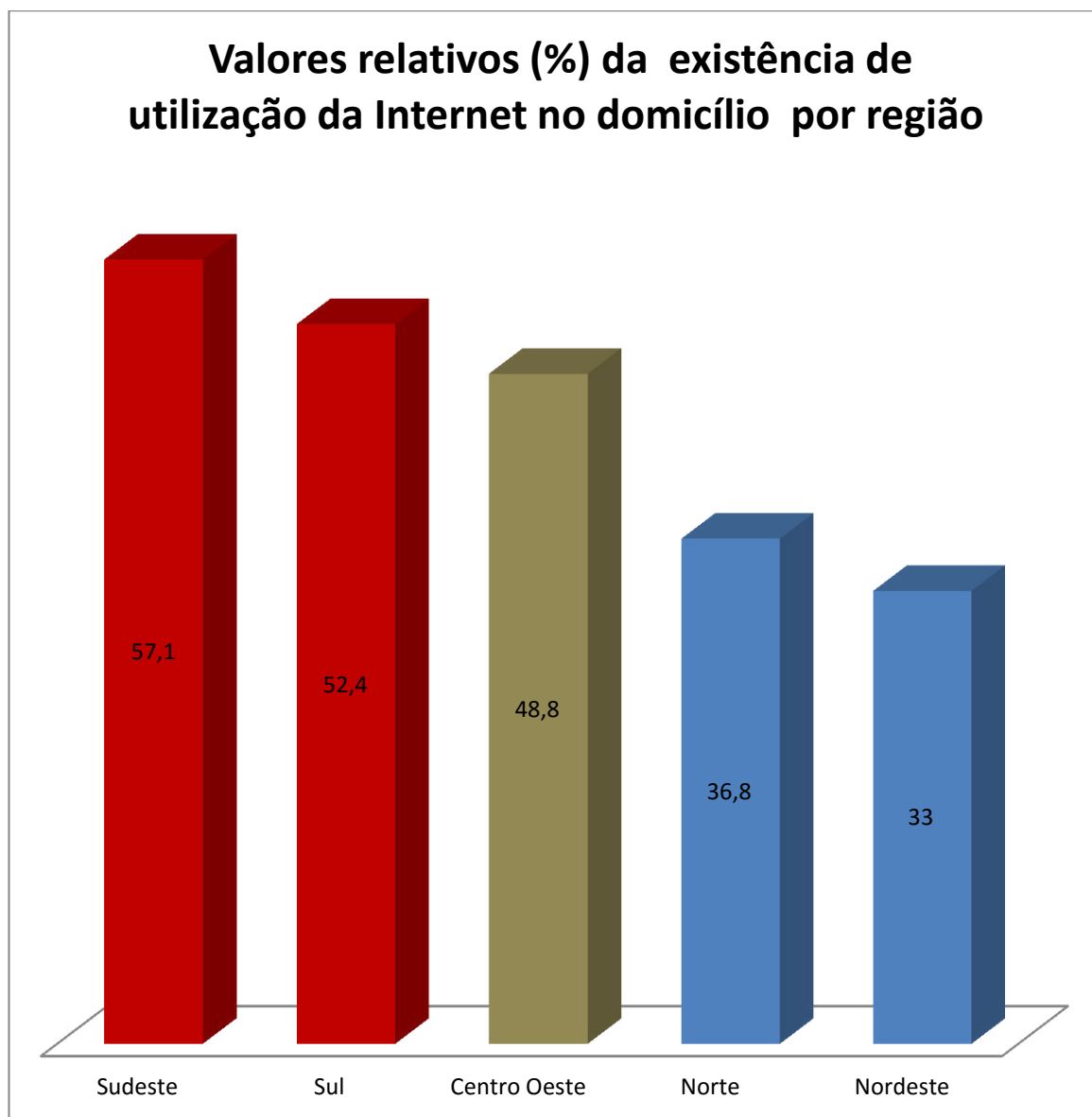
Ranking IDHM 2010	Unidade da	IDHM 2010	IDHM	IDHM Longevidade 2010	IDHM Educação 2010
	Federação		Renda		
			2010		
1 ^o	Distrito Federal	0,824	0,863	0,873	0,742
2 ^o	São Paulo	0,783	0,789	0,845	0,719
3 ^o	Santa Catarina	0,774	0,773	0,86	0,697
4 ^o	Rio de Janeiro	0,761	0,782	0,835	0,675
5 ^o	Paraná	0,749	0,757	0,83	0,668
6 ^o	Rio Grande do Sul	0,746	0,769	0,84	0,642
7 ^o	Espírito Santo	0,74	0,743	0,835	0,653
8 ^o	Goiás	0,735	0,742	0,827	0,646
9 ^o	Minas Gerais	0,731	0,73	0,838	0,638
10 ^o	Mato Grosso do Sul	0,729	0,74	0,833	0,629
11 ^o	Mato Grosso	0,725	0,732	0,821	0,635
12 ^o	Amapá	0,708	0,694	0,813	0,629
13 ^o	Roraima	0,707	0,695	0,809	0,628
14 ^o	Tocantins	0,699	0,69	0,793	0,624
15 ^o	Rondônia	0,69	0,712	0,8	0,577
16 ^o	Rio Grande do Norte	0,684	0,678	0,792	0,597
17 ^o	Ceará	0,682	0,651	0,793	0,615
18 ^o	Amazonas	0,674	0,677	0,805	0,561
19 ^o	Pernambuco	0,673	0,673	0,789	0,574
20 ^o	Sergipe	0,665	0,672	0,781	0,56
21 ^o	Acre	0,663	0,671	0,777	0,559
22 ^o	Bahia	0,66	0,663	0,783	0,555
23 ^o	Paraíba	0,658	0,656	0,783	0,555
24 ^o	Piauí	0,646	0,635	0,777	0,547
24 ^o	Pará	0,646	0,646	0,789	0,528
26 ^o	Maranhão	0,639	0,612	0,757	0,562
27 ^o	Alagoas	0,631	0,641	0,755	0,52

Fonte: [Atlas do desenvolvimento humano no Brasil \(2013\)](#).

Nota: Dados obtidos através dos últimos censos coletados em 1991, 2000 e 2010.

Para identificar se há influência do uso da internet no desenvolvimento humano e populacional, esse estudo propõe uma correlação gráfica dos dados ilustrados pelas duas tabelas desse tópico:

Gráficos 1- Utilização da Internet no Domicílio por Região



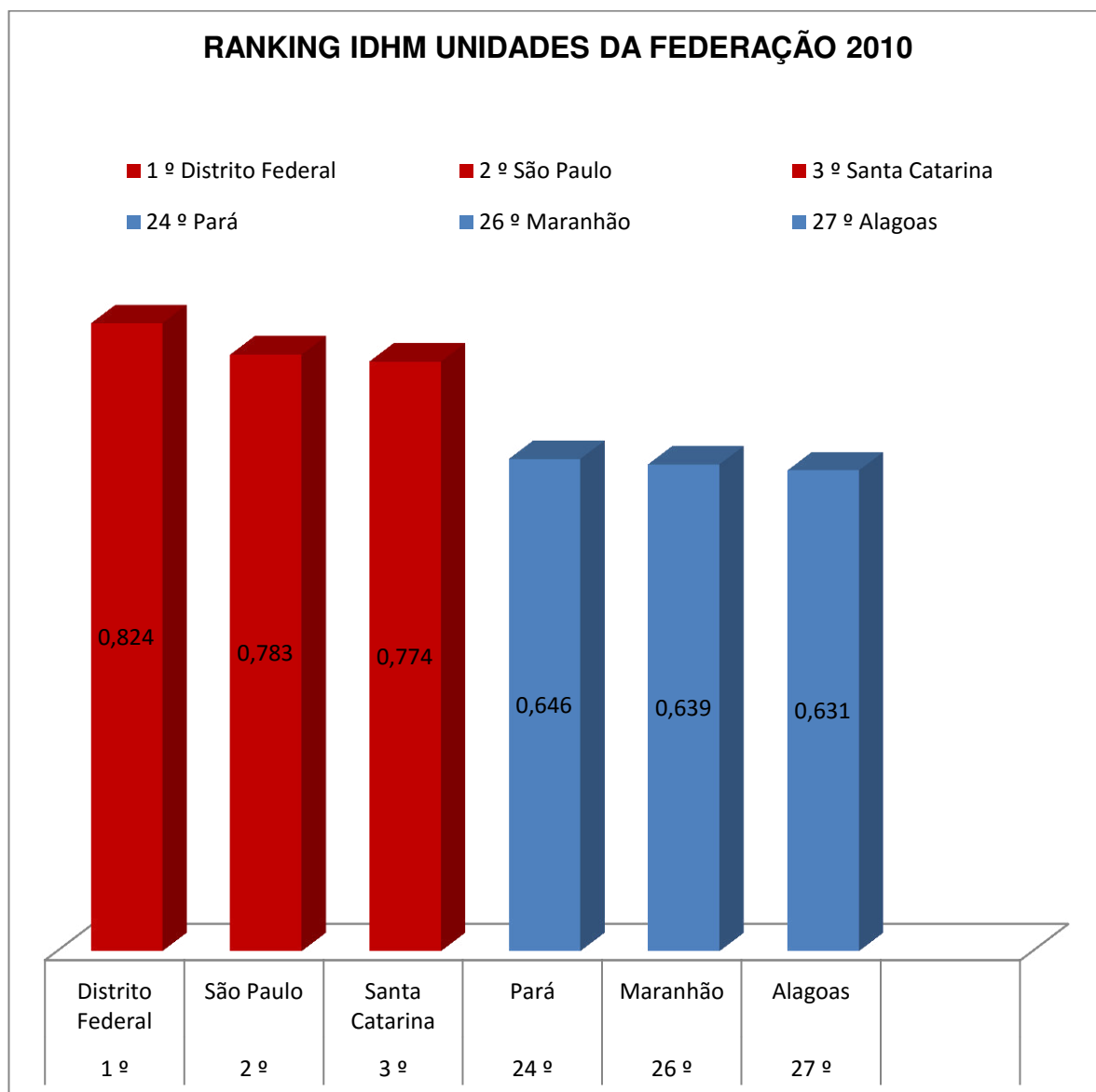
Fonte: Elaboração própria, 2016.

Nota: Gráfico desenvolvido a partir de dados fornecidos pelo IBGE, adaptada da diretoria de pesquisas, coordenação de trabalho e rendimento, pesquisa nacional por amostra de domicílios.

O gráfico acima apresenta o uso da internet por domicílio segmentado por Região no Brasil. Desse modo, é possível perceber que Sudeste e Sul aparecem em destaque.

No contexto contemporâneo, compreende-se que este é um fator que interfere no desenvolvimento humano. Observa-se o gráfico abaixo que ilustra o IDHM dos estados brasileiros.

Gráficos 2- Ranking IDHM Unidades da Federação 2010



Fonte: Elaboração Própria, 2016.

Nota: Dados extraídos do atlas de desenvolvimento do Brasil (2013)

Ao analisar os dados dispostos, graficamente, identifica-se que o Distrito Federal e os estados das regiões Sudeste e Sul apresentam o percentual maior de utilização de internet por domicílio. Visto isso, entende-se que não é uma coincidência que estes estados estejam entre as primeiras posições no *ranking* do IDHM das unidades federativas. Enquanto as regiões Norte e Nordeste expressam

resultados inferiores tanto em relação ao uso de internet por domicílio, no qual, expressam os menores valores, quanto no que se refere a sua localização no *ranking* do IDHM, onde aparecem nas últimas colocações. Baseando-se nesses dados, pode-se dizer, então, que as regiões onde existe uma ampla utilização da internet há um desenvolvimento superior às aquelas que têm o acesso mais restrito. Conforme o exposto, é possível afirmar que o acesso e utilização da internet, nesse contexto, têm relação direta com o desenvolvimento humano e populacional.

Para analisar esses dados, essa pesquisa sustentou-se na questão de acesso e utilização de internet, e sua influência para o desenvolvimento humano e populacional, contudo, esse estudo admite que há inúmeras variáveis que interferem nesses resultados, a saber: desenvolvimento econômico, cultural, educacional, localização geográfica, conhecimento de maneira geral, entre outras.

O conhecimento é um dos fatores fundamentais para o desenvolvimento humano, a cibercultura e o ciberespaço propiciam a produção e a circulação de informações de maneira abrangente. Desse modo, possibilita a ampliação e propagação do conhecimento através de trocas de informação ou transmissão “todos para todos”. Conforme Teixeira (2010)

[...] a cibercultura libera os polos de emissão, possibilitando que cada indivíduo seja um potencial e permanente emissor e receptor de informações, independentemente do local onde se encontre. [...] potencializando as trocas “ todos para todos” , na medida em que se constrói partir de um dos conceitos- chave da sociedade contemporânea, o conceito de rede (TEIXEIRA, 2010, p.25/26).

O conceito de rede caracteriza o ambiente digital, visto que são as redes que possibilitam a interação e o intercâmbio cultural no ciberespaço; o uso dessas teias de informações interligadas pressupõe uma ideia de cidadãos críticos e traz consigo uma perspectiva de autoria e cooperação. Teixeira (2010) acrescenta que mais do que a conexão de equipamentos e aparatos tecnológicos estar em rede propicia a aproximação de culturas e contextos distintos, ampliando a viabilidade de trocas de informações e crescimento sociocultural.

Visto isso pode-se dizer que a sociedade da informação demanda de seus atores mais que o domínio de equipamentos que intermediam o uso de tecnologia, é preciso que haja mais fluência no uso da informação e desenvolvimento de conhecimento no ciberespaço.

A perspectiva de comunicação em rede potencializa, sobretudo, os processos corporativos de comércio e de trabalho, demandando, assim, que os indivíduos dessa sociedade se apropriem de uma nova cultura de comunicação e acompanhem as mudanças nos processos organizacionais e atividades cotidianas. Desse modo, o desenvolvimento da sociedade da informação obriga seus atores sociais a serem participativos, aguçando a perspectiva de autoria e interação desses indivíduos entre si e com a rede, modificando-a e sendo modificados por elas.

2.3 Bibliotecas públicas

Em toda sua história, a humanidade sentiu necessidade de registrar e propagar o seu conhecimento. Vários povos, mesmo antes da era cristã, já produziam documentos escritos. A necessidade humana do registro deu origem a uma infinidade de elementos utilizados para a representação dessa informação, a exemplo da escrita rupestre, das placas de argila e dos pergaminhos.

Outrora, numerosas substancias serviram de suporte às escritas e ainda são empregadas em situações excepcionais, matérias duras como a pedra, a ardósia, o tijolo, os cacos de cerâmica, o mármore, o osso, o vidro, o ferro, o bronze e outros metais trazem as tradicionalmente chamadas de inscrições (HIGOUNET, 2003, p.16).

O advento da biblioteca se deu com o desenvolvimento da escrita e a apropriação de tecnologias vigentes para o aprimoramento do registro. A biblioteca atendia a necessidade humana do registro, e ainda atende, ela, juntamente com os arquivos são espaços voltados à preservação e disseminação da informação independente de sua forma, conteúdo ou suporte. Higounet (2003) explica que:

[...] a escrita não é apenas um procedimento destinado a fixar a palavra, um meio de expressão permanente, mas também dá acesso ao mundo das ideias, reproduzem bem a linguagem articulada, permite ainda apreender o pensamento e fazê-lo atravessar o espaço e o tempo (HIGOUNET, 2003, p.10)

A biblioteca pública é uma instituição voltada à conservação e disseminação de informações, adquire também características culturais pela diversidade do seu público. Ela nasce para atender o direito social de acesso à informação e auxílio ao exercício da cidadania. Em meio a variadas definições acerca da biblioteca pública, Suaiden (1995) disserta:

[...] qualquer que seja seu objetivo, seja economicamente rica ou pobre, rural ou urbana, a biblioteca pública terá de ser uma só em sua finalidade e em sua concepção, e tanto mais democrática quanto mais estenda seus serviços a todos seus potenciais usuários (SUAIDEN, 1995, p. 20).

De acordo com o manifesto da UNESCO (1994) a biblioteca pública é uma instituição democrática de ensino, cultura e informação, objetivando estimular a educação, fornecer educação, promover a cultura e proporcionar lazer a todo e qualquer membro da comunidade, sem distinção, de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, língua, situação social ou nível de instrução, de modo que a utilizem livremente com igualdade de Condições.

Gomes (1981, p. 8) salienta que se amplia assim a dimensão da relação entre cultura e biblioteca. “A biblioteca como criação social reflete a cultura que a gerou e, por sua vez, atua sobre a cultura à medida que, vinculando seus valores, crenças e padrões comportamentais, contribui para a preservação e difusão da herança cultural”. Já Milanesi (1997) afirma que:

A biblioteca é a mais antiga e frequente instituição identificada com a Cultura. Desde que o homem passou a registrar o conhecimento ela existiu, colecionando e ordenando tabuinhas de argila, papiros, pergaminhos e papéis impressos. Está presente na história e nas tradições, destacando-se em Alexandria nos tempos de Cristo e proliferando nos interiores dos mosteiros medievais como repositório do saber humano. Foi peça importante no projeto luso de colonização por meio da catequese. (MILANESI, 1997, p. 24).

Em meio às transformações sociais, muitas vezes, a biblioteca pública exerce o papel de biblioteca escolar, a falta de investimento e infraestrutura das bibliotecas escolares fez com que público escolar se voltasse para biblioteca pública, que por sua vez o absolveu, agregando a si mais essa responsabilidade. Desse modo, cria-se um ciclo vicioso, no qual, se estabelece uma zona de conforto para o poder público, que alega falta de recursos para criação e manutenção de bibliotecas

escolares, porém, não investe nas bibliotecas públicas, essa situação desencadeia o sucateamento do serviço de informação e gera um atendimento deficiente à comunidade (MILANESI,1995).

Em termos reais e contrariando o desinteresse e falta de investimento do poder público, a biblioteca pública possui uma clientela efetiva e substancial que a mantém viva, impulsionando-a para o cumprimento de seu papel social, humanitário e inclusivo.

2.3.1 Biblioteca pública como meio de inclusão digital

A biblioteca pública sempre foi um espaço democrático, em sua essência já exerce um trabalho inclusivo, porém, com as transformações sociais, a alfabetização informacional tem presença cada vez mais marcante nas unidades de informação. Em meio ao grande desenvolvimento tecnológico e informacional no que se refere ao prisma da sociedade da informação, Pinto e Sales (2007) ressaltam que:

Atualmente, a biblioteca pública é chamada para liderar os processos de inclusão digital e de aprendizagem ao longo da vida. Como uma instituição que promove o livre acesso à informação, deve exercer um papel fundamental para compensar as desigualdades no acesso a tecnologia. A biblioteca é configurada como um agente de desenvolvimento para indivíduos e comunidades (PINTO; SALES, 2007 apud CERVERÓ; GONZÁLEZ 2011, p. 58).

A biblioteca pública se configura em um canal eficiente para inclusão digital, por ser espaço que já é aberto ao público, cujos profissionais já conhecem a comunidade, e em tese, já sabem das suas necessidades informacionais. As unidades de informação já carregam tradições educativas, são instituições que sempre estiveram muito ligadas ao aprendizado e por consequência associada às escolas.

Os espaços físicos que essas unidades ocupam são ambientes que propiciam o desenvolvimento de atividades que favoreçam a prática da inclusão digital, a exemplo: possibilidade de adesão de equipamentos, realização cursos para capacitação do usuário, treinamento de usuário, entre outras medidas. “[...] a biblioteca é uma força viva para educação, cultura e informação, é um agente

essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual de homens e mulheres [...]”. (UNESCO, 1994).

A biblioteca é um ambiente em constante crescimento e atualização, essas características, viabilizam o desenvolvimento de programas de inclusão digital nessas instituições, e proporcionam grandes benefícios aos participantes, pois essas ações têm o objetivo de auxílio à cidadania.

Um dos papéis mais importantes que a biblioteca pública exerce além proporcionar o acesso e a democratização da informação é o humanitário. Proporcionar a indivíduos que por algum motivo se encontram à margem da sociedade, a busca e apropriação de informações que podem modificar a sua situação social. Desse modo, pode-se dizer que há sustentabilidade nesses programas, pois o retorno social é efetivo.

2.4 Mediação para inclusão digital

A mediação faz parte do viver em sociedade, o ser humano depende do convívio com outros seres para ser inserido socialmente. Nesse processo empregam-se instrumentos verbais e não verbais (VYGOTSKY, 2008, p.47) afirma que “[...] A linguagem não depende necessariamente do som. Há, por exemplo, a linguagem dos surdos-mudos e a leitura de lábios, que é também interpretação de movimentos”.

O desenvolvimento do pensamento crítico do ser humano depende muito do meio o qual ele está inserido e de sua percepção em relação ao ambiente. Segundo Vygotsky (2008):

A natureza do próprio desenvolvimento se transforma, do biológico para o sócio histórico. O pensamento verbal não é forma de comportamento natural e inata, mas é determinado por um processo histórico-cultural [...] (VYGOTSKY, 2008, p.63).

Observando esse preâmbulo, pode-se constatar que intermediação de forma consciente ou não, é uma característica da convivência humana, o comportamento humano é regido pelos padrões sociais.

O conceito de mediação da informação no prisma da inclusão digital dá-se como estímulo para a apropriação do conhecimento através da interação entre mediador e o mediado. Conforme Neves (2010):

O processo de mediação da informação [...] busca a construção do conhecimento que se dá por meio de um movimento complexo, onde os sujeitos interagem com a informação, uns com os outros, processando-as para, de acordo com seu foco e suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados (NEVES, 2010, p.78).

Sendo assim, pode-se dizer que a mediação da informação não é um processo estático, e se apresenta como via de mão dupla, na qual é garantido a todos os participantes a interferência e retroalimentação de acordo com a sua perspectiva.

A informação na atualidade é um insumo para qualquer ambiente, de modo que, para ser utilizada de maneira útil pelo indivíduo, precisa ser assimilada, e cognitivamente compreendida.

De acordo com Valentin (2010):

O ambiente informacional é extremamente complexo e, por isso, atende de forma distinta às necessidades informacionais dos indivíduos. Nesse sentido, a cultura informacional precisa ser trabalhada em relação à produção, ao compartilhamento, ao uso e a apropriação da informação (VALENTIN, 2010, p.15)

A importância da mediação vai além de trocas de informações, pode ser considerada uma interação constante, com desenvolvimento de conhecimento de autoria e aprendizagem, de maneira que, é essencial que o indivíduo reconheça sua necessidade informacional, considerando assim que esse é o primeiro passo para uma mediação bem sucedida (VALENTIN 2010).

Almeida Jr. Conceitua mediação da informação:

Mediação da informação é toda interferência- realizada pelo profissional da informação- direta ou indireta, consistente ou inconsistente, singular ou plural, individual ou coletiva, que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente uma necessidade informacional (ALMEIDA JR., 2008 apud VALENTIN 2010 p.16).

Para promover inclusão sociodigital através da mediação de informações é necessário que o indivíduo tenha conhecimento das potencialidades da perspectiva digital, e desenvolva um interesse pessoal em relação ao assunto, de maneira que exista reciprocidade nessa relação. No processo de transferência ou troca de informações é necessário observar, a relevância do conteúdo, a veracidade e a confiabilidade das informações e a comunicação entre o emissor e receptor, precisa-se que esta, seja clara e esteja dentro do contexto do indivíduo que a receberá, desse modo, facilitando a assimilação e reflexão em torno da diversidade de informações recebidas (FREITAS; SILVA, 2011).

A mediação depende da interação entre as partes, pois não existe intermediação sem retorno, sem influência de ambos os envolvidos no processo, assim é um procedimento bilateral que mais que transferência de informação, proporciona o compartilhamento de vivências culturais e experiências.

3 METODOLOGIA

Para Gil (1999, p.42), a pesquisa tem um caráter pragmático. É um “[...] processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas através de procedimento científicos”.

A pesquisa, portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.

Para Ander-Egg (1978 apud MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 155), a pesquisa é um “[...] procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento”.

Através da observação sistemática dos fatos de inclusão sociodigital na biblioteca pública, este estudo se propõe descrever os aspectos relevantes do objeto em análise. Gil (2012) fala sobre observação sistemática:

A observação sistemática é frequentemente utilizada nas pesquisas que têm como objetivo a descrição de fenômenos ou teste de hipóteses. Nas pesquisas desse tipo, o pesquisador sabe quais os aspectos da comunidade ou grupo que são significativos para alcançar os objetivos pretendidos. Por essa razão, elabora previamente um plano de observação. (GIL, 2012, p. 104).

Esse estudo classifica-se como descritivo, visto que, visa descrever características de uma dada população fazendo uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, no caso foram utilizados a entrevista e o questionário de pesquisa.

3.1 Tipo de estudo

Esse estudo fez uso do método dialético para analisar as questões em torno do objeto de pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 106), o método dialético é aquele “[...] que penetra o mundo dos fenômenos através de sua ação recíproca, da

contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade”.

A dialética é a investigação através da contraposição de elementos conflitantes e a compreensão do papel desses elementos em um fenômeno. Marconi e Lakatos dizem sobre dialética:

[...] para a dialética, as coisas não são analisadas na qualidade de objetos fixos, mas em movimento: nenhuma coisa está "acabada", encontrando-se sempre em" vias de se transformar, desenvolver; o fim de um processo é sempre o começo de outro (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.101, grifo dos autores).

Para investigar a inclusão digital e biblioteca pública, este estudo partiu do ponto que a questão apresentada é um movimento contemporâneo da vida real e fez uso do método comparativo. De acordo com Marconi e Lakatos (2008, p. 107),

[...] considerando que o estudo das semelhanças e diferenças entre diversos tipos de grupos, sociedades ou povos contribui para uma melhor compreensão do comportamento humano, este método realiza comparações, com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências.

Desse modo o método comparativo permite analisar o dado concreto, deduzindo do mesmo os elementos que compõem realidades do objeto, grupos e sujeitos em observação.

Associado ao método comparativo, considerando os tipos de procedimentos deste estudo, utilizou-se também o levantamento. Os *surveys* ou levantamento são estratégias mais apropriadas para a análise de fatos e descrições, como também podem ser planejadas para estudar relações entre variáveis, inclusive as de causa e efeito. O método *survey* é pertinente quando o pesquisador pretende investigar o que, porque, como ou quanto se dá determinada situação. Nesse tipo de estratégia metodológica de pesquisa, são estudados fenômenos que ocorrem naturalmente, e uma multiplicidade de influências pode interferir nos processos estudados (KIDDER, 1987). Tendo como técnica de coleta de dados a observação direta intensiva.

Quanto à abordagem, foi feita a opção por um método híbrido de abordagem quali-quantitativa, para abarcar a complexidade dessa análise em suas variáveis. Esta pesquisa optou por esse tipo de abordagem, buscando reunir as características

mesuráveis da abordagem quantitativa, com os aspectos subjetivos da análise qualitativa, e assim tornando a compreensão desse estudo mais completa. Gil (2008) discorre sobre análise qualitativa:

[...] os procedimentos analíticos são principalmente de natureza qualitativa. E, ao contrário do que ocorre nas pesquisas experimentais e levantamentos em que os procedimentos analíticos podem ser definidos previamente, não há fórmulas ou receitas predefinidas para orientar os pesquisadores. Assim, a análise dos dados na pesquisa qualitativa passa a depender muito da capacidade e do estilo do pesquisador. (GIL, 2008, p. 175).

O método quantitativo se caracteriza pela utilização de quantificação tanto em instrumentos de coleta de dados quanto na análise de resultados obtidos. Conforme Richardson (2012):

o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, consequentemente, uma margem de segurança quanto às inferências (RICHARDSON, 2012, p.70)

Dito isso, esse estudo optou pela utilização da junção desses métodos de abordagem para analisar com detalhes as variáveis que compõe esse tema.

3.2 Definição do instrumento de pesquisa

Na pesquisa descritiva, utilizam-se meios para coletar os dados, como a entrevista, o questionário. Segundo Gil (2008):

As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2008, p.28).

Este estudo fez uso do questionário, também chamado de entrevista estruturada, que se caracteriza por ser um instrumento de levantamento de dados

que permite uma análise estatística, visto que as respostas obtidas nesse tipo de entrevistas seguem padrões (GIL, 2008).

A entrevista é a ferramenta de comunicação direta entre duas pessoas, em que a informação é fornecida pelo entrevistado e armazenada pelo entrevistador. Este processo de comunicação é bilateral, pois as relações de comunicação se dão de ambas as partes.

3.2.1 Questionário aos usuários

O questionário de Pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 203), “[...] é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” O Questionário foi composto por nove perguntas fechadas e uma aberta:

- a) O primeiro bloco de (3) perguntas foram referentes ao acesso e uso as TIC;
- b) O segundo bloco de (3) perguntas foram referentes ao acesso e uso da informação;
- c) O ultimo bloco que continha (3) perguntas sobre a autonomia na aprendizagem;
- d) A ultima questão foi aberta com o objetivo de estimular o usuário respondente a opinar sobre os serviços prestados pela unidade de informação.

Quanto à aplicação, esse instrumento foi aplicado um grupo de três usuários de cada instituição das bibliotecas que são objetos de análise desse estudo, no período 21 a 22 de março 2016.

O questionário de pesquisa foi desenvolvido de acordo com os “Indicadores de Inclusão Digital e Informacional direcionado à Saúde: desenvolvimento de competências” produzido pelos autores Cerveró et al (2011).

com as seguintes variáveis: acesso às TIC, acesso e uso da informação, autonomia e aprendizagem.

3.2.2 Entrevista aos gestores e servidores

No presente trabalho a entrevista despadronizada ou não-estruturada foi utilizada como instrumento de pesquisa por ser um método mais aberto no qual o entrevistado terá mais liberdade de resposta, e foram usados instrumentos para auxiliar a captura de informações mais precisas: gravação e fotografia. Marconi e Lakatos dizem sobre entrevista não-estruturada:

O entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 197).

Essa etapa contou com a elaboração do roteiro de entrevista composto por sete perguntas abertas, com as quais, estabeleceu-se uma interação entre o entrevistado e o entrevistador acerca do desenvolvimento de projetos inclusão digital nas instituições de informação.

Quanto à aplicação, o roteiro de entrevista foi disponibilizado aos gestores de bibliotecas e servidores, contando com o bibliotecário. O período de aplicação compreendeu de 21 a 22 de março 2016.

3.3 Sujeitos da pesquisa, universo e amostra.

Esse estudo procurou extrair aspectos de inclusão digital, acerca do tema Biblioteca Pública e Inclusão Digital, a partir de observações em grupos ou conjuntos de indivíduos chamados “população” ou “universo”. Para tanto, utilizou-se uma parte representativa da população que denominada-se “amostra”.

Sendo assim, o universo dessa pesquisa está circunscrito no âmbito dos usuários, gestores e servidores das bibliotecas públicas do município de Aracaju.

Define-se amostra como a coleta de dados de uma parte da população, selecionada segundo critérios que garantam a representatividade. De acordo com

Marconi e Lakatos (2003, p. 223) “o conceito de amostra é ser uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Serão consideradas amostras para essa pesquisa, basicamente, as bibliotecas que apresentam algum grau de conectividade e um potencial para desenvolvimento de projetos de inclusão digital, cujo tipo de amostragem é caracterizado como não-probabilística. De acordo com Laville e Dionne (1999, p. 170), essas amostras são as mais simples de compor.

Para realizar a seleção da amostra foi observado além do grau de conectividade, o potencial de inclusão digital das unidades de informação de Aracaju, estabelecendo critérios de: acesso a equipamentos, conexão as redes, desenvolvimento de competências informacionais.

A pesquisa concentrou-se nos sujeitos que prestam serviços e fazem uso das bibliotecas públicas que são, respectivamente, gestores, funcionários e usuários dessas unidades de informação.

3.4 Etapas da pesquisa

Quanto às etapas, a pesquisa iniciou com a coleta de dados através da aplicação dos instrumentos de pesquisa, seguida da etapa de tabulação e organização dos dados para formar o esboço do projeto, que em seguida foi analisado e discutido. Esse estudo procurou orientar seu caminhar da seguinte forma:

- a) Elaboração do Projeto de Pesquisa;
- b) Orientação
- c) Leituras e Fichamento
- d) Qualificação do Projeto
- e) Coleta de dados
- f) Tabulação dos dados
- g) Análise e discussão de dados
- h) Conclusão e análise dos dados obtidos
- i) Redação do trabalho científico

j) Apresentação dos resultados

Na fase de conclusão esse estudo propõe a análise e a comparação de provas e dados dos resultados obtidos na pesquisa, para que haja comprovação ou rejeição de questões levantadas pela presente pesquisa. Sendo assim essa pesquisa avança para redação do trabalho escrito sistemático e completo com base nas normas da ABNT para que finalmente seja defendido e divulgado.

3.5 Coleta de dados: aplicação dos questionários e entrevistas

Esta seção apresenta a estrutura dos instrumentos de coleta de dados utilizados por essa pesquisa para obter informações junto aos sujeitos que compõe o universo desse estudo. De modo que, esse tópico é composto a saber: de descrição dos instrumentos de pesquisa com data de aplicação e distribuição, e quadro que ilustra disposição desses instrumentos por instituição.

- a) **Questionários para usuários das bibliotecas** - foram distribuídos um total doze questionários para os usuários das bibliotecas públicas de Aracaju, em uma quantidade de três unidades em cada biblioteca. Entre os dias 21 e 22 de março de 2016, houve aplicação desses instrumentos de pesquisa, com o objetivo de analisar as práticas das bibliotecas públicas de Aracaju no desenvolvimento de ações inclusivas em ambientes digitais. O questionário foi dividido em três blocos com assuntos referentes ao acesso às tecnologias de informação e comunicação, acesso e uso da informação em ambientes digitais e autonomia e aprendizagem. Cada bloco era composto de três perguntas de múltipla escolha e ao final, do questionário, foi colocada uma pergunta aberta para que o usuário tivesse maior liberdade em expressar sua opinião sobre o serviço oferecido pela biblioteca.

- b) **Roteiro de entrevista para gestores e funcionários da biblioteca**- foram distribuídos também um total doze roteiros de entrevistas para os gestores, bibliotecários e funcionários das bibliotecas de Aracaju, em uma quantidade de três unidades por biblioteca. Os roteiros de entrevistas foram aplicados entre os dias 21 e 22 de março de 2016, com o objetivo de identificar a relevância desse tema no cotidiano das bibliotecas públicas de Aracaju e como a proposta de inclusão sociodigital é trabalhada no dia a dia dessas unidades. O roteiro de entrevista foi composto de um item único e explicativo e de sete questões abertas relativas à inclusão sociodigital, buscando extrair desses entrevistados o máximo de informações sobre a maneira como é tratado esse tema nas instituições informacionais de Aracaju.

Tabela 3 - Questionários e Entrevistas Distribuídos por Instituição

Biblioteca Pública	Data	Entrevista	Questionário	Quat.	Respondidos	(%)
Clodomir Silva	21 /03/16	3	3	6	6	100
Ivone de Menezes	21/03/16	3	3	6	6	100
Mário Cabral	22/03/16	3	3	6	5	83,3
Epifânio Dória	21/03/16	3	3	6	6	100

Fonte: elaboração própria, 2016.

A tabela apresenta informações sobre a coleta de dados realizada nas bibliotecas públicas de Aracaju, e se refere à distribuição de questionário e roteiros de entrevistas, e percentual do retorno dessas instituições. Na seção abaixo será apresentada a tabulação dos dados recolhidos através desses instrumentos de pesquisa.

3.5.1 Tabulação de dados: Mapeamento, Identificação de Habilidades Inclusivas e Projeção das Bibliotecas com Maior grau de Inclusão

Este quadro apresenta o mapeamento e projeção das bibliotecas públicas de Aracaju pelos parâmetros de inclusão sociodigital, identificando suas habilidades inclusivas junto aos modelos de acesso, segundo dados coletados por esta pesquisa através dos instrumentos de investigação empregados a esse estudo.

Quadro 3- Bibliotecas com Maior Nível de Inclusão Digital de Aracaju

Bibliotecas com Maior Nível de Inclusão Digital de Aracajú				
Modelos de acesso	Biblioteca Pública Municipal Clodomir Silva	Biblioteca Pública Municipal Ivone de Menezes	Biblioteca Pública Estadual Epifânio Dória	Biblioteca pública municipal Mário Cabral
Competência Informacional				
11- Produção e uso de conteúdo específico adequado às necessidades da população				
10-Propostade capacitação, visando melhor Orientação intelectual e social				
9- Orientação do usuário		X		X
8- Treinamento coadequação de metodologias				
7- Treinamento de informática básica				
Conectividade				
6- Manutenção da conexão		X		x
5- Regularidade da conexão		X		x
4- Conexão de acesso	X	X	X	x
Equipamentos				
3- Infraestrutura de transmissão	X	X	X	x
2- componentes (impressora etc.)				
1- computadores	X	X	X	x

Fonte: Adaptado de Neves (2010).

Este quadro foi adaptado da dissertação de mestrado da pesquisadora Barbara Coelho Neves, na ocasião, ela realizou a projeção dos municípios com maior grau de inclusão digital do estado da Bahia segundo os modelos de acesso adotados pelo PID. Foram extraídos os mesmos parâmetros utilizados no quadro da

dissertação da pesquisadora, porém, com dados referentes a essa pesquisa, que visa a análise do grau de inclusão sociodigital das bibliotecas públicas de Aracaju.

O presente quadro ilustra e apresenta as bibliotecas com maior grau de inclusão sociodigital do município de Aracaju, projetando essas unidades segundo os modelos de acesso e potenciais habilidades sociodigitais apresentadas por cada uma delas. Dito isso, para realizar a análise dos resultados obtidos e ilustrados nesse quadro, o tópico subsequente fará a discussão e apresentação dos dados colhidos por meio de instrumentos de pesquisa, comentando as impressões que foram recolhidas através da coleta de dados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para realizar a análise de dados, essa pesquisa baseou-se nos dados recolhidos através do levantamento de dados feito nas próprias unidades de informação, com usuários, funcionários e gestores. Os dados analisados são exclusivamente baseados nas respostas aos questionários e entrevistas destinados a esse público que compõe as Bibliotecas Públicas de Aracajú.

4.1 Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Clodomir Silva

Para iniciar essa análise cabe reflexão sobre inclusão digital. Segundo Lopez e Samek:

Mais enquanto a inclusão digital é um aspecto emergente da retórica do século XXI, tem obstáculos que devem ser abordados. O mencionado problema da exclusão digital, junto a outras barreiras como a pobreza informativa, a censura, o uso político das tecnologias, a desinformação, a manipulação dos meios de comunicação e a destruição da informação pública (LÓPES; SAMEK, 2011, p.32).

E com base no exposto acima, essa pesquisa introduz a análise do questionário e entrevistas aplicados na Biblioteca Pública Clodomir Silva, de modo que, foi identificado que os usuários não tem acesso aos recursos informáticos, não tem acesso à informação em meio digital, apesar da unidade oferecer telecentros comunitários e *wifi*. A biblioteca também não possui treinamento para usuário, e constatou-se a falta do profissional bibliotecário nesta unidade. Segundo avaliação do usuário A:

“os serviços prestados por essa instituição são de grande valia e de alto grau de importância para os que aqui buscam informação, porém em alguns casos os problemas estruturais dificultam esse acesso”

A inclusão sociodigital além do acesso a elementos digitais visa oferecer mudança, oportunidade, educação e autonomia. Falavigna (2011) fala da importância do conhecimento digital para a colocação do indivíduo na sociedade, ressalta também a sua importância para oportunidade de vagas no mercado de trabalho e geração de renda, sua influência na transformação e flexibilização dos métodos de ensino, e fala da crescente necessidade de capacitação dos atores sociais frente a essa realidade, e de como tudo isso é importante para o desenvolvimento de autonomia e aprendizagem para produção de conteúdo na *web*.

Reflexão do usuário B:

“As informações aqui oferecidas são ultrapassadas, pois o acervo em sua maioria já caducou”

A biblioteca pública possui um potencial inclusivo de muita relevância para sociedade, de maneira que se faz um grande instrumento na prática de inclusão sociodigital. De acordo com (SHARMA apud CERVERÒ; GONZALEZ, 2011, p. 57) “as bibliotecas são essenciais para a sociedade, porque são veículos para informação, educação e cidadania”. As bibliotecas públicas são chamadas a abraçar a perspectiva digital, para fomentar diminuição do abismo social inerente a sociedade brasileira.

Questionado sobre inclusão sociodigital, o servidor W da Biblioteca Pública Clodomir Silva ressalta que:

“É a tentativa de garantir a toda sociedade o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC), ou seja, a democratização das tecnologias”.

De maneira que essa pesquisa entende que a inclusão sociodigital começa a partir do acesso as TIC, porém, somente esse acesso não garante inclusão. Para Silva e et al. (2005):

Entende-se, como ponto de partida do conceito de inclusão digital, acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas (SILVA; et al., 2005, p.30)

De modo que, acredita-se que para que a inclusão promovida pelas bibliotecas provoque mudanças na vida da comunidade usuária da unidade é preciso um conhecimento profundo das necessidades desses usuários. Ao perguntar aos servidores W e Y da Biblioteca Pública Clodomir Silva sobre as características de sua comunidade usuária:

“A comunidade do bairro e as escolas arredores e estudantes para concurso” – servidor W

“são usuários diversificados, universitários, mestrandos, comunidade em geral” - servidor Y

Tendo em vista que a clientela da referida biblioteca seja bastante diversificada esse estudo questionou os servidores W e Y sobre as dificuldades enfrentadas pela unidade na promoção de inclusão sociodigital:

“as principais dificuldades é o analfabetismo tecnológico, aqueles que possuem dificuldades para ler, dificuldade para aprender a usar computadores, a internet, com isso torna-se maior a dificuldade para alcançarem uma inclusão digital”. - servidor W

“Entraves governamentais e de Gestão”. Servidor Y

Ciente das dificuldades relatadas pelos servidores fez-se indagações a respeito do conhecimento de políticas públicas de inclusão digital para bibliotecas:

“Sim, telecentros Comunitários e incentivo a leitura” .-servidor W

“Não tenho conhecimento, não se coloca em prática”. - servidor Y

Essa instituição utiliza o telecentro comunitário como iniciativa de inclusão sociodigital, porém, segundo usuários e funcionários, esses telecentros não estão sendo utilizados, por motivo de origem desconhecida.

Figura 1- Placa que anuncia o programa de Inclusão Digital



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Na fachada da referida instituição, existe uma placa de anúncio à participação no programa de inclusão digital do governo federal com telecentros comunitários oferecidos a comunidade usuária dessa biblioteca.

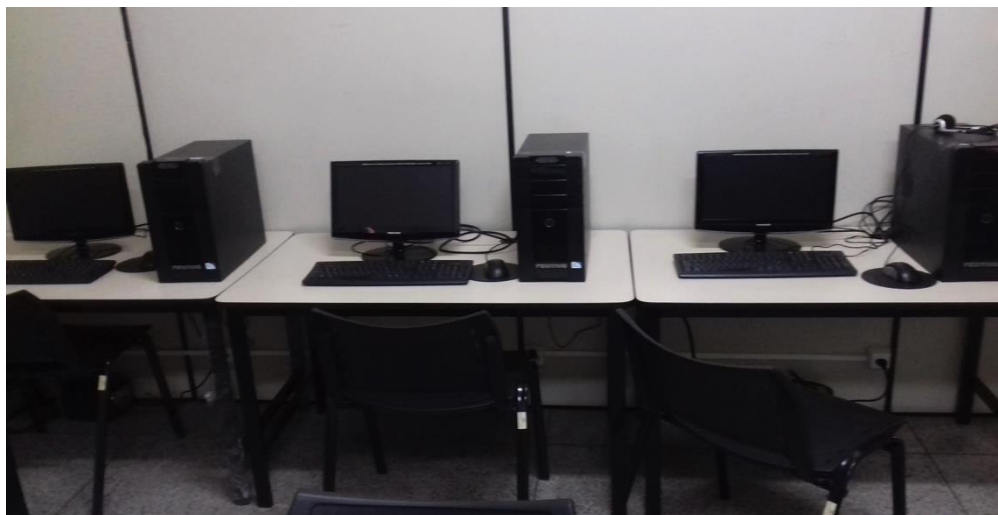
Figura 2- Telecentro comunitário Clodomir Silva



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

As dependências do centro comunitário da Biblioteca Clodomir Silva que no momento da pesquisa se encontrava fechado e somente foi aberto com autorização da gestão da unidade, com recomendação de apenas serem tiradas as fotografias solicitadas por essa pesquisa .

Figura 3-Telecentro comunitário Clodomir Silva



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Neste ângulo da foto aparece a estrutura do telecentro comunitário constituído pela Biblioteca Pública Clodomir Silva, que apesar de ter parâmetros satisfatórios de equipamentos de acesso e transmissão de internet não faz uso de seu centro comunitário para promover inclusão sociodigital desde 2015, alegando problemas de ordem desconhecida, segundo relatam os servidores dessa instituição. Todos os Questionários e entrevistas foram aplicados na Biblioteca Pública Clodomir foram respondidos.

4.2 Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Ivone de Menezes

Garcia-Moreno (2011) afirma que verdadeira sociedade da informação está diretamente ligada ao desenvolvimento de infraestruturas tecnológicas que possibilitem o acesso de forma igualitária a todos os atores sociais

Baseado no exposto, ao analisar os questionários e entrevistas aplicados na Biblioteca Pública Ivone de Menezes constatou-se que a instituição, possui acesso a software informáticos, e que disponibiliza informação em meio digital.

De acordo com o usuário A:

“A biblioteca Ivone, oferece meios informáticos, tanto com computadores [...] e também com wifi, para nós usuários acessarmos em nossos aparelhos digitais [...]”.

Visto isso podemos analisar o que ressalta (GARCIA- MORENO, 2011, p.39) sobre infraestruturas tecnológicas “Mas essa infraestrutura, por si mesma, é insuficiente para criar transformações sociais se não forem dotadas de conteúdo e serviços que as pessoas estejam dispostas a usar”

De modo que, através de respostas dadas aos questionários disponibilizados foi identificado que a unidade não possui treinamento ao usuário, porém, possui um profissional que os orienta, o bibliotecário. Pode-se relatar sobre as características do profissional bibliotecário segundo Mata e Cesarin (2010):

Para o bibliotecário, como profissional e agente educacional atuante, é imprescindível ser competente em informação, pois sua atuação deverá resultar em benefícios para todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem e, conseqüentemente para a sociedade (MATA; CESARIN, 2010, p. 303)

Compreende-se que o desempenho do bibliotecário influencia diretamente no juízo que o usuário faz da instituição. Relatos dos usuários B e C respectivamente:

“Os serviços nessa instituição atende às minhas necessidades, pois sempre estudo aqui e estou adquirindo o conhecimento que preciso para alcançar os meus objetivos com os estudos aqui realizados”.

“Estou satisfeita com os serviços oferecidos pela instituição o ambiente e os funcionários são agradáveis”.

Sabendo que o fator inclusivo se tornou imprescindível para o desenvolvimento da chamada sociedade da informação. Segundo Suaiden (2000) :

a sociedade da informação traz no seu bojo as questões da globalização, das novas tecnologias e do modelo de desenvolvimento sustentável. Essas questões apresentam contrastes marcantes do ponto de vista social (SUAIDEN, 2000, p. 57).

Questionaram-se os servidores da Biblioteca Pública Ivone de Menezes sobre o entendimento deles sobre o tema inclusão sociodigital:

“São políticas públicas voltadas para o cidadão de baixa renda ter acesso a rede de internet grátis, ou seja, é permitir a todos a inserção na informação digital. É democratizar o acesso às tecnologias de informação”. Servidor W

“[...] está ligada a todas as pessoas que não têm oportunidade dentro da sociedade principalmente de baixa renda, cadeirantes, deficientes, cegos [...]”- servidor Y

“É garantir a todas as pessoas o acesso às tecnologias de informação e comunicação. A ideia é que todas as pessoas, principalmente as de baixa renda, possam ter acesso a informações, fazer pesquisas, mandar e-mails e mais: facilitar a própria vida fazendo uso da tecnologia”. -Servidor K

Tendo em vista que para promover inclusão sociodigital de maneira satisfatória a unidade precisa conhecer a comunidade que usufrui de seus serviços. No que diz respeito à sua comunidade usuária:

“estudantes do ensino fundamental e médio, universitários, estudantes para concursos e comunidade modo geral”. -Servidor W

Em relação às dificuldades enfrentadas pela unidade na realização de ações de inclusão digital os servidores respondem:

“Espaço mais amplo, falta de conhecimento por parte dos usuários e funcionários da Biblioteca em saber realmente para que serve o telecentro e porque foi criado”. - servidor K

No que se refere ao conhecimento de políticas públicas votadas a inclusão sociodigital os servidores da Ivone de Menezes relatam que:

“ Não, só sei da unidade que trabalho”- servidor W

“Sim o telecentro”- Servidor K

A Biblioteca Pública Ivone de Menezes participa do programa do governo federal, Telecentro Comunitário, como instrumento de inclusão Sociodigital.

Figura 4- Placa que anuncia o programa de Inclusão Digital Ivone de Menezes



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Essa placa se localiza na fachada da Biblioteca Pública Ivone de Menezes como anúncio da utilização de telecentros comunitários para inclusão digital na unidade.

Figura 5- Telecentro da biblioteca Ivone de Menezes



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O telecentro da Biblioteca Ivone de Menezes é composto de quatro computadores, que segundo os servidores da unidade estão em funcionamento, todos os usuários tem acesso, e possui conexão de internet *Wifi*. Todos os questionários e entrevistas foram respondidos.

4.3 Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da Biblioteca Pública Epifânio Dória

Para iniciar esse tópico de análise da Biblioteca Pública Epifânio Dória, essa pesquisa resolve fazer uma reflexão em torno do papel da biblioteca na sociedade, para tanto, lança-se um questionamento: Para que serve a biblioteca? De acordo com Suaiden (2000):

Na verdade, os diversos segmentos da sociedade têm expectativas diferentes em relação ao papel da biblioteca pública. A indústria editorial acredita que o objetivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar os problemas cotidianos (SUAIDEN, 2000, p.57).

Destaca-se então que para diversos seguimentos da sociedade, a biblioteca possui diferentes objetivos, idealizados a partir de sua origem, e suas perspectivas. Questionado em relação à qualidade do serviço oferecido pela biblioteca Epifânio Doria, o usuário A responde:

“A biblioteca oferece uma grande quantidade de conteúdo Informativo. [...] ainda acho necessário à ampliação desses conteúdos, como também ampliação e reforma do espaço físico”.

Em contrapartida o usuário B ressalta sobre a biblioteca:

“Deixa a desejar no quesito estrutural falta de acessibilidade, falta de material para consulta e ambiente desconfortável”.

Os servidores dessa instituição declaram o que entendem sobre inclusão sociodigital:

“Uma ação que possa mostrar as oportunidades que todos podem ter através do acesso digital e as informações que pode unir a todos em igualdade.”- servidor W

“Fazer com que os meios digitais sejam acessíveis as pessoas”. Servidor y

Quanto à caracterização do usuário:

“Estudantes do fundamental, médio e superior.”- Servidor Y

“Estudantes professores e pesquisadores.”- Servidor K

Falam sobre as dificuldades enfrentadas por essa unidade para implementação de ações inclusivas em ambientes digitais:

“Falta de ações e planejamento para execução de metas e objetivos”. –servidor W

“Todas principalmente a internet”. – servidor K

E referente às políticas públicas voltadas para inclusão digital em bibliotecas os servidores a unidade relatam que:

“Não tenho nenhum conhecimento, não conheço nenhuma”. - servidor K

“Bem escassas as políticas voltadas a (inclusão sociodigital) passadas e disseminadas”. - servidor W

“Em Ambiente Digital, Nenhuma”. Servidor Y

Na análise aos questionários e roteiros de entrevistas foi identificado que a unidade não possui software informáticos, que não disponibiliza equipamentos de acesso a internet, porém possui internet *wifi*, constatou-se também a unidade não conta com a presença do profissional bibliotecário.

A coleta de dados na biblioteca pública Epifânio Dória foi realizada entre os dias 21/03 e 22/03/ 2016, na ocasião, a biblioteca se preparava para inauguração de uma sala com equipamentos digitais.

Figura 6- Sala de informática antes da inauguração



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No dia 01/04/2016 foi inaugurada a sala de informática Biblioteca Pública Epifânio Dória oriunda do projeto CDI em parceria Instituto Bill Gates, que oferta um laboratório com 10 computadores os quais servirão de implementação de projetos de inclusão digital e práticas de leitura.

Figura 7-Sala de informática após a inauguração



Fonte: <http://cultura.se.gov.br>, 2016.

A sala de informática realmente existe, porém, segundo os próprios servidores da instituição, não tem acesso à internet e ainda não está disponível para os usuários, e ainda, de acordo com os servidores o projeto está em fase de implementação.

Vale Salientar que, todos os questionários disponibilizados na Biblioteca Pública Epifânio Doria foram respondidos, porém, essa pesquisa não pôde contar com a colaboração do gestor dessa unidade que designou outros servidores para que o fizesse.

4.4 Análise dos questionários e roteiro de entrevista aplicados aos usuários, gestores e funcionários da biblioteca pública Mário Cabral

A palavra inclusão é uma expressão que carrega consigo uma humanidade genuína. López e Samek (2011) falam de inclusão digital como um direito humano:

[...] inclusão digital, situada como um ponto fundamental da justiça social e direitos humanos, pode promover novos espaços para a tolerância e a compreensão, neutralizar as tentativas de pessoas e grupos que buscam impor valores, costumes ou crenças no mundo digital e, que, em última instância, afetam também as zonas não conectadas (LÓPEZ; SAMEK, 2011, p. 34).

De modo que ao observar a Biblioteca Pública Mário Cabral, verificou-se que a unidade possui acesso a recursos e equipamentos informáticos, que possibilita

acesso a informações em meio digital, e que seus usuários contam com a orientação de um profissional da informação, o bibliotecário, porém a não possui nenhuma iniciativa de capacitação para o usuário.

De acordo com o usuário A:

“Computadores de última geração disponíveis aos visitantes, com internet uma opção muito boa e tranquila em um ambiente climatizado”.

E conforme o relato do usuário B:

“Serviços de ótima qualidade e bastantes acessíveis, contando sempre com um bom acompanhamento”

Observando que a inclusão sociodigital tem grande relevância humanitária, questionou-se aos servidores dessa instituição sobre o que eles entendem por inclusão sociodigital:

“É o acesso de pessoas, em especial as populações de baixa renda, a computadores conectados à internet.” - Servidor W

Indagou-se aos servidores da unidade em relação às características dos usuários dessa unidade.

“É caracterizada por pesquisadores da literatura sergipana”. - diz o servidor Y

“A comunidade usuária se caracteriza como estudantes e pesquisadores”. –Servidor W

Tendo em vista que essa unidade possui um público específico esse estudo questiona a respeito das dificuldades enfrentadas por esses profissionais na promoção de medidas inclusivas.

“Temos dificuldades com usuários que querem fazer pesquisas inadequadas, fugindo assim do objetivo do telecentro”. – servidor W

“A falta de conhecimento de alguns usuários na utilização”. - servidor Y

Quanto às políticas que essa unidade participa os servidores relatam que:

“Difundir a cultura, informação e conhecimento através do acesso livre a internet”.

“Não conheço. Não participa de política sociodigital”.

A Biblioteca Mário Cabral não participa de nenhum projeto de inclusão sociodigital, porém, contém em suas dependências quatro computadores com acesso a internet disponibilizada aos usuários da unidade.

Figura 8- Placa indicadora da biblioteca Mário Cabral



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A biblioteca Mário Cabral apresenta características particulares, se localiza dentro do centro de cultural de Aracaju e apesar de ser uma biblioteca pública é especializada em cultura e literatura sergipana.

Figura 9- Computadores da Mário Cabral



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Os computadores utilizados pela unidade não fazem parte de nenhum projeto de inclusão sociodigital, são frutos da iniciativa da entidade mantenedora da instituição. Nesta unidade 83,3% dos instrumentos de pesquisa foram respondidos.

4.5 Síntese e análise geral dos resultados obtidos

Essa pesquisa analisou as quatro bibliotecas que se localizam na capital sergipana, Aracaju, no decorrer dessa investigação, foi constatado que 75% dessas unidades deixam claro que quando disponibilizam o acesso a recursos e equipamentos de conexão a internet acreditam que estão promovendo inclusão sociodigital.

Um excluído digital tem três grandes formas de ser excluído. Primeiro, não tem acesso à rede de computadores. Segundo, tem acesso ao sistema de comunicação, mas com uma capacidade técnica muito baixa. Terceiro, (para mim é a mais importante forma de ser excluído e da que menos se fala) é estar conectado à rede e não saber qual o acesso usar, qual a informação buscar, como combinar uma informação com outra e como a utilizar para a vida. Esta é a mais grave porque amplia, aprofunda a exclusão mais séria de toda a História; é a exclusão da educação e da cultura porque o mundo digital se incrementa extraordinariamente. (CASTELLS, 2005)

Visto isso, pode-se relatar, então, a preocupação com a cultura e aprendizado que a perspectiva digital proporciona ao indivíduo, e que esta não se configura como uma preocupação para as bibliotecas de Aracaju, tendo em vista que, elas acreditam que já promovem inclusão digital.

Quando questionadas em relação às dificuldades enfrentadas na promoção de medida inclusivas 75% dessas unidades responderam que têm dificuldades relacionadas à educação do usuário na utilização de recursos informatizados, entretanto, 100% delas não oferecem treinamento ao usuário.

Segundo Cerveró e Gonzalez:

A alfabetização informacional tem cada vez mais presença nas atividades bibliotecárias pela grande importância que tem adquirido a informação digital e o aprendizado ao longo da vida em um momento de grande desenvolvimento tecnológico e informacional no contexto da sociedade da informação [...] (CERVERÓ; GONZALEZ, 2011, p. 59).

Dito isso, pode-se mencionar que se identificou que 50% das bibliotecas que foram analisadas por esse estudo não contam com a presença do profissional bibliotecário. De acordo com (MATA; CESARIN, 2010, p. 313) “O profissional da informação tem um importante papel na disseminação, implementação desenvolvimento dos programas de competência informacional”.

Pôde-se observar que poucos servidores tem conhecimento sobre políticas públicas para fomentar medidas inclusivas em ambientes digitais, em todas as unidades analisadas, ao menos, um dos servidores admitiu não ter conhecimento algum sobre políticas públicas de cunho sociodigital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar as Bibliotecas Públicas de Aracaju pode-se observar como essas instituições trabalham a demanda de inclusão sociodigital, e quais recursos possuem para gerenciarem suas atividades.

Com a pretensão de coletar dados abordou-se os gestores, funcionários e usuários dessas unidades com questionamentos em torno de ações sociodigitais que por ventura fossem desenvolvidas nos referidos estabelecimentos, sendo este o maior desafio enfrentado, durante a pesquisa, por esse estudo, visto que, em um primeiro momento houve uma grande rejeição por parte dos gestores em relação à essa pesquisa, e o receio dos mesmos em fornecer informações para a sua implementação. Com esforço e persistência foram recolhidos dados suficientes para fundamentar o resultado desse estudo com a colaboração da maior parte dos sujeitos envolvidos nessa pesquisa.

O objetivo geral que procurou analisar as práticas das bibliotecas públicas de Aracaju no desenvolvimento de ações inclusivas em ambientes digitais foi alcançado com o estudo, a partir da aplicação sistemática dos objetivos específicos que buscaram: Mapear das bibliotecas públicas que possuem ações de inclusão; Identificar suas habilidades de inclusão sociodigital; Relatar as bibliotecas públicas de Aracaju com maior grau de inclusão sociodigital, segundo os modelos de acesso.

Feita a análise das bibliotecas de Aracaju e a identificação de todos esses pontos, colocados como objetivos específicos, essa pesquisa pôde fazer uma reflexão em torno do seu tema, no que se refere às unidades de informação da capital sergipana com relação à inclusão digital.

Existe nessas unidades um potencial elevado para prática de inclusão, tendo em vista que a biblioteca pública é, ou deveria ser um espaço essencialmente inclusivo. Observou-se também questões ambíguas em unidades que possuem espaço, equipamentos, participam de programas de inclusão digital, porém não disponibilizam essa gama de recursos informacionais para o seus usuários, alegando motivos internos e não especificados. Teoricamente existe um consenso do que vem a ser inclusão sociodigital entre os gestores e funcionários das bibliotecas, porém, as ações cotidianas dessas instituições se distanciam do idealismo de inclusão.

Quanto aos usuários, constatou-se que em sua maioria apenas utilizam os espaços físicos das bibliotecas, fazendo uso de seus próprios equipamentos digitais, com o auxílio da internet *wifi* disponibilizada pela unidade.

Contudo essa pesquisa sinaliza que, há, nas bibliotecas de Aracaju uma consciência da demanda iminente de oferecer inclusão sociodigital, entretanto, sentiu-se a falta de esforços coletivos, governamentais e ações efetivas para que isso aconteça, com exceção de algumas manifestações isoladas. Sendo assim, há um longo caminho a ser percorrido para que essas unidades de fato consigam abarcar toda demanda que propõe a perspectiva digital na sociedade sergipana.

Como sugestões para pesquisas futuras propõe-se: a análise de políticas públicas para promoção de inclusão sociodigital em bibliotecas, estudo sobre implementação treinamento/capacitação do usuário para inclusão sociodigital, a análise dos projetos de inclusão sociodigital já implantados nas bibliotecas públicas.

REFERÊNCIAS

- ALVINO-BORBA, Andreilcy; MATA-LIMA, Herlander. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serv. Soc.**, São Paulo, n. 106, p.219-240, 2011.
- BARI, Valéria Aparecida. A inclusão social e a competência informacional: uma situação universitária. **Interdisciplinar: revista de estudos em livro e literatura**, São Cristóvão, v. 10, p.343-360, 2010. Semestral. Disponível em: <<http://www.seer.ufs.br/index.php/interdisciplinar/article/view/1277/1113>>. Acesso em: 12 ago. 2015.
- BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Souza de. Inclusão digital: ambiguidades em curso. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson de Luca. **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: Edufba, 2011. p. 23-48. Disponível em: <<http://books.scielo.org/>>. Acesso em: 12 abr. 2016
- BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Diretoria de Pesquisa. **Indicadores sociais municipais: uma análise dos resultados do universo do censo demográfico 2010**. Rio de Janeiro, 2011. 149 p.
- CASTELLS, Manuel. **O caos e o progresso**. 2005. Entrevistadora: Keli lynn Boop.
- CERVERÓ, Aurora Cuervas; GONZÁLEZ, Inmaculada Velloso. Bibliotecas na prática da inclusão digital. In: CUERVAS, Aurora Cuervas; SIMEÃO, Elmira (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. Cap. 3. p. 11-219.
- CERVERÓ, Aurora Cuevas et al. Indicadores de inclusão digital e informação direcionado a saúde: desenvolvimento de competências. In: CERVERÓ, Aurora Cuevas; SIMEÃO, Elmira (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. 87. ed. Brasília: Thesaurus, 2011. Cap. 2. p. 87-120.
- DEMO, Pedro. **O chame da exclusão social**. 2. ed. Campinas: Autores Associados, 2002. 125 p.
- FALAVIGNA, Maurício Serrano. **Inclusão digital: vivências brasileiras**. São Paulo: Ipso, 2011. 212 p.
- FALEIROS, Vicente de Paula. **Inclusão Social e Cidadania**. 32^a International Conference on Social Welfare. Brasília: 2006.
- FREIRE, Isa Maria. O Desafio da Inclusão Digital. **Transinformação**, Campinas 204, n. 16, p.189-194, 2004. Trimestral. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo>>. Acesso em: 10 abr. 2016.
- FREITAS, Fabiene Nogueira; SILVA, Wanne Kelly Souza. Alfabetização em informação para capacitação de agentes comunitários de saúde: recurso para melhoria na mediação e transferência de informações. In: CUERVAS, Aurora

Cuervas; SIMEÃO, Elmira. **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. p.159-180.

GARCÍA -MORENO, M- Antonia -. As tecnologias da informação e comunicação no contexto da alfabetização digital e informacional. In: CUERVAS, Aurora Cuervas; SIMEÃO, Elmira (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. Cap. 2. p. 11-219.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Sônia de Conti. **Bibliotecas e sociedade na primeira república brasileira**: fatores sócio-culturais que atuaram na criação e instalação de bibliotecas de 1890 a 1930. Belo Horizonte, 1981. 113 f. Dissertação [Mestrado em Administração de Bibliotecas] – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

HIGOUNET, Charles. **História concisa da escrita**. 10ª edição - São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

KIDDER, L. H. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**. Minas Gerais: UFMG, 1999.

LÓPEZ, Pedro López; SAMEK, Toni. Inclusão digital: um novo direito humano. In: CUERVAS, Aurora Cuervas; SIMEÃO, Elmira (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. Cap. 1. p. 11-219

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATA, Marta Leandro da; CASARIN, Helen de Castro Silva. A formação do bibliotecário e a competência informacional: um olhar através das competências. In: VALENTIM, Marta. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Editora Unesp, 2010. p. 302-318. Disponível em: <<http://books.scielo.org/>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**: biblioteca, centro de cultura. 3. ed. São Caetano do Sul: Ateliê, 1997.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.

NEVES, Barbara Coelho. **Fundamentos e agenda da inclusão digital na educação brasileira:** Aspectos teóricos, metodológicos e conceituais. 2015. 192 f. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

NEVES, Barbara Coelho. **Pontos de inclusão digital baianos:** uma análise sob a perspectiva da abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos. 2010. 189 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010.

PIMENTEL, Maria das Graças. **Biblioteca pública e a inclusão digital:** desafios e perspectivas na era da informação. 2006. 242 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Brasília, Brasília, 2006.
Portal do Projeto Software Livre do Brasil. Disponível em:<<http://www.softwarelivre.org/news/3751>> Acesso em: 03 março 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, Helena et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania*. **Ci. Inf**, Brasília, v. 34, p.28-36, 2005. Trimestral.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p.52-60, 2000. Trimestral

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à sociedade.** São Paulo: Global, 1995. 112 p.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil:** livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195.

TEIXEIRA, Adriano Canabarro. **Inclusão digital:** novas perspectivas para informática educativa. Ijuí: Unijui, 2010. 152 p.

UNESCO. **UNESCO Public Library Manifesto.** UNESCO, 1994. Disponível em: <<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>>.

VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Editora Unesp, 2010. 390 p. Disponível em: <<http://books.scielo.org/>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

VÊRAS, Maura Pardini Bicudo. Exclusão social um problema de 500 anos. In: SAWAIA, Bader (Org.). **As artimanhas da exclusão:** análise psicossocial e ética da desigualdade social. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Cap. 2. p. 7-157.

VYGOTSKY, Lev Semenovitch. **Pensamento e linguagem.** 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008. 194p.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore. Refletindo sobre a noção de exclusão. In: SAWAIA, Bader (Org.). **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Cap. 1. p. 7-157.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão social em debate. São Paulo: Senac, 2006. 319 p.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE

